

報道発表資料

令和2年3月18日  
独立行政法人国民生活センター  
紛争解決委員会

## 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和元年度第4回）

### 1. 紛争解決委員会への申請等の状況 （注1）

- ・申請件数は、制度がスタートした平成21年度106件、平成22年度137件、平成23年度150件、平成24年度151件、平成25年度151件、平成26年度167件、平成27年度155件、平成28年度167件、平成29年度172件、平成30年度177件、令和元年度（1月末現在）165件。
- ・このうち手続が終了したものは、平成21年度57件、平成22年度103件、平成23年度179件、平成24年度159件、平成25年度159件、平成26年度155件、平成27年度158件、平成28年度181件、平成29年度164件、平成30年度178件、令和元年度（1月末現在）155件。（制度スタート後の総申請（1,698件）の約9割の事案で手続終了）
- ・実質的な手続が終了した事案1,491件（取下げ及び却下を除く）のうち約7割の981件で和解成立。

	申 請	手続終了				結果概要の公表		義務履行の勧告	
		和解成立	和解不成立	その他 <small>（注2）</small>	事業者名を含む				
平成31年	4月	12 (15)	17	12	4	1	0	0	0
令和元年	5月	20 (13)	10	8	2	0	0	0	0
	6月	20 (17)	18	15	3	0	48	5	0
	7月	16 (16)	18	12	4	2	0	0	0
	8月	18 (14)	15	12	3	0	0	0	0
	9月	14 (8)	10	5	4	1	43	4	0
	10月	12 (20)	20	13	6	1	0	0	0
	11月	14 (23)	15	10	5	0	0	0	0
	12月	27 (14)	18	12	6	0	37	4	1
令和2年	1月	12 (13)	14	9	4	1	0	0	0
	2月	(12)							
	3月	(12)							
累計	平成30年度	177	178	112	53	13	139	9	0
	令和元年度（4～1月）	165	155	108	41	6	128	13	1

（注1）カッコ内は前年度件数。 （注2）取下げ及び却下

## 2. 申請事案の分野別状況等

- ・ 申請状況を分野別にみると、最も多いのは金融・保険サービス（314件、約18%）。
- ・ 内容別では、「契約・解約」が最も多く、次いで「販売方法」、「品質・機能・役務品質」となっている。

### (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1.金融・保険サービス	314
2.運輸・通信サービス	214
3.教養・娯楽サービス	182
4.他の役務	161
5.保健・福祉サービス	113
6.教養娯楽品	107
7.保健衛生品	85
8.土地・建物・設備	79
9.工事・建築・加工	73
10.内職・副業・ねずみ講	64
11.車両・乗り物	54
12.商品一般	51
13.住居品	43
14.被服品	39
15.食料品	25
16.レンタル・リース・賃借	24
17.教育サービス	23
18.クリーニング	15
19.役務一般	8
20.修理・補修	7
21.他の商品	6
21.管理・保管	6
23.他の相談	2
23.光熱水品	2
25.他の行政サービス	1
合 計	1,698

  

(1) 生命保険	96
(2) 預貯金・証券等	75
(3) ファンド型投資商品	45
(4) その他の保険	24
(5) デリバティブ取引	23
(6) 損害保険	20
(7) 融資サービス	18
(8) 他の金融関連サービス	13

  

(1) 移動通信サービス	105
(2) 電報・固定電話	47
(3) 放送・コンテンツ等	27
(4) 運輸・運送サービス一般	18
(5) 旅客運送サービス	15
(6) 郵便・貨物運送サービス	1
(6) インターネット通信サービス	1

(2)内容別

内容	件数
1. 契約・解約	1,375
2. 販売方法	692
3. 品質・機能・役務品質	263
4. 接客対応	122
5. 表示・広告	109
6. 法規・基準	71
7. 安全・衛生	67
8. 価格・料金	59
9. 施設・設備	10
10. 包装・容器	1
	1,698

(注) マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	1,594
2. 第2号類型(重大性)	67
(1) 生命・身体	(50)
(2) 財産	(18)
3. 第3号類型(複雑性等)	11
	1,698

(注) 補正中等を除く。マルチカウント。

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	399
2. 消費生活センターの相談を経たもの	1,299
合 計	1,698

(5)仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	155
2. 合議体(2人)	1,426
3. 合議体(3人以上)	94
4. その他 <sup>(注)</sup>	23
合 計	1,698

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

### 3. 結果概要の公表

#### 【参考】結果概要の公表制度について

##### 1. 趣旨

ADR は柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

##### 2. 参考条文

###### (1) 独立行政法人国民生活センター法（平成 29 年 6 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

第 36 条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

###### (2) 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 29 年 9 月 29 日改正）

（結果の概要の公表）

第 32 条 委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

###### (3) 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成 30 年 3 月 19 日 改正）

（公表）

第 52 条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

(1) 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

(2) 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

(3) 前 2 号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

(4) センター法第 37 条第 1 項に規定する義務者が、義務の履行に関する勧告に応じず、その不履行につき正当な理由がないと認められる場合

4 委員会は、前2項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

令和2年3月18日結果概要公表事案 一覧

	事案名	和解の成否	公表した事業者名等
事案1	代理店契約の解約に関する紛争	○	株式会社トラスト (法人番号2010401135961)
事案2	住宅リフォームの次々販売に関する紛争(4)~(6)	○	エバーライフ株式会社 (法人番号5012301010226)
事案3	クレジットカードの不正利用に関する紛争(18)	×	株式会社セブン・カードサービス (法人番号4010001088278) 株式会社ネイジー (法人番号4011601019795)
事案4	浄水器のカートリッジの解約に関する紛争	×	株式会社エグゼ (法人番号1011101056219)
事案5	自己啓発プログラムの解約に関する紛争	×	Songbird Project こと 長谷川 詩菜
事案6	キャッシュカードの不正利用に関する紛争	×	株式会社みずほ銀行 (法人番号6010001008845)
事案7	呉服等の次々販売に関する紛争(3)	○	
事案8	出会い系サイトの返金に関する紛争(7)	○	
事案9	レンタルスペースで発生した洋服のカビの補償に関する紛争	○	
事案10	婚活スクール契約の解約に関する紛争	×	
事案11	クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争(5)	○	
事案12	司法書士との委任契約に関する紛争	○	
事案13	外貨建て債券の解約に関する紛争(3)	○	
事案14	炭酸飲料製造機の不具合に関する紛争	○	
事案15	ペットの売買契約に関する紛争(4)	×	
事案16	健康食品の通信販売に関する紛争(5)	○	
事案17	クレジットカードの不正利用に関する紛争(17)	○	
事案18	ネットショッピング決済の不正利用に関する紛争(2)~(5)	○	
事案19	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(27)	○	
事案20	出会い系サイトの返金に関する紛争(8)	○	
事案21	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(26)	○	
事案22	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(9)	×	
事案23	屋根改修工事の返金等に関する紛争(3)	○	
事案24	電位治療器の解約に関する紛争	○	
事案25	医療保険の告知義務に関する紛争(2)(3)	○	

事案26	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(28)	○	
事案27	整体院の整体施術の中途解約に関する紛争	○	
事案28	タレント等養成スクールの解約に関する紛争(10)	○	
事案29	子ども用自転車による手指切断事故に関する紛争	○	
事案30	定期保険特約付終身保険の約款等に関する紛争	×	
事案31	クレジットカードの不正利用に関する紛争(19)(20)	○	
事案32	スマートメーターへの取換工事に起因する損害に関する紛争	×	
事案33	投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(7)	○	
事案34	レンタカーの補償金に関する紛争(2)	○	
事案35	建築設計契約に関する紛争(3)	×	
事案36	終身保険の解約に関する紛争(2)	○	
事案37	クレジットカードの不正利用に関する紛争(21)	×	
事案38	医療保険の告知義務に関する紛争(4)	○	
事案39	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(3)	○	
事案40	シロアリ駆除等契約に関する紛争(3)	○	
事案41	結婚式と披露宴の解約に関する紛争(29)	○	
事案42	中古車の解約に関する紛争(3)	×	
事案43	パソコン教室の解約に関する紛争(2)	○	

## 【事案 1】代理店契約の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、インターネットで副業を探していて、相手方業務提供会社<sup>(注)</sup>を知り、連絡した。会いたいと連絡があったため、同年 9 月、相手方業務提供会社の担当者と貸会議室の建物の廊下で会い、業務説明を受けた。「当社は、他社がインターネット上で提供する地図に、一般の店舗が当該店舗の情報を掲載するための手続の代行サービスを行っている。当社が指定した店舗に、当社の代理店として勧誘をして、契約が締結できた場合には当社から報酬を支払う。そのために、代理店加盟金として 90 万円の支払いが必要だ。90 万円を超える報酬を得るのは簡単で、早ければ 1 から 2 カ月で回収できる」と言われた。90 万円の一括払いは難しいと伝えたが、約 76 万円に減額する、後リボにすれば分割で支払えると言われ、その場で契約した（契約①。相手方信販会社のクレジットカードで支払い、後リボ払いに変更。）。同月、相手方業務提供会社の営業に同行し、業務の研修を受けた。

同年 10 月、担当者の上司の A 氏と喫茶店で会い、加盟金を早く返す方法があるのでお金を預けないかと言われた。お金を預ければ、契約がとりやすい店舗をたくさん紹介してもらえなどの便宜を図ってもらえ、加盟金を早く返せると思い、ATM で現金 50 万円を引き出して A 氏に手渡した（契約②）。

その後、担当者の指示で五つの店舗に勧誘を行い、2 件の契約をとった。平成 31 年 1 月に相手方業務提供会社から 2 件分約 8 万円の報酬が支払われた。それ以降、店舗の紹介は受けていない。

同月、契約②の 50 万円を返金してもらうため、喫茶店で A 氏と会った。A 氏から「50 万円を返金するために別の金を動かす必要がある」と言われた。お金がないと断ったが、キャッシングして支払うように言われ、貸していた 50 万円を返済してもらいたいと思い、また、容易に契約がとれる店舗をたくさん紹介してもらえと思ったため、現金で 80 万円を支払った（契約③）。後日、A 氏に契約②と③の合計 130 万円の返金を求めたが対応されなかった。担当者にも相談したが、130 万円の貸し付けは個人間の問題で相手方業務提供会社とは関係がないと言われた。同年 3 月以降 2 度、A 氏から 5 万円ずつ振り込みがあった。

弁護士や消費生活センターに相談し、同年 4 月に、相手方業務提供会社に契約取り消しと返金を求めたが、回答がなかった。契約をなかつたことにして、契約①から報酬を差し引いた約 68 万円と、契約②③から返済された 10 万円を差し引いた 120 万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup> 株式会社トラスト（法人番号 2010401135961）

所在地：東京都港区 代表取締役：小林 正二郎

＜相手方業務提供会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

契約①については、既に支払った報酬を差し引いた約 68 万円を分割で返金したい。契約②③については、担当者個人が行ったことで当社は預かり知らない。

＜相手方信販会社の主張の要旨＞



和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は取引内容の詳細を把握することができないため、当該利用については、申請人と加盟店間で話し合いによる解決を希望する。なお、その間請求は保留する。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方信販会社が申請人と相手方業務提供会社間の話し合いによる解決を希望したため、仲介委員は、申請人と相手方業務提供会社二者間で期日を開催した。

期日において、仲介委員は、相手方業務提供会社に対し、契約①についてはクーリング・オフが成立し、また、契約②③についても使用者責任の観点から相手方業務提供会社が損害賠償責任を負う可能性があることを指摘し、返金を促した。その結果、相手方業務提供会社は返金に同意したものの、経済状況が厳しいため12回程度の分割払いとしてほしいと述べた。仲介委員が申請人に相手方業務提供会社の意向を伝えたところ、申請人は長期にわたる分割払いに難色を示した。このため、仲介委員は両当事者に対し、初回から3回で契約①の代金を支払い終え、その後、契約②③の残金を8回に分割して支払う和解案を提示したところ、双方がこの案に同意した。また、後日、相手方信販会社は契約①の代金の返金期日までは申請人に対する請求を猶予するとして和解案を提示し、申請人がこれに同意したことから、当事者間で和解が成立した。

ところが、和解成立後、相手方は分割払いの1度目の支払いである23万円を振り込んだものの、2回目以降は支払いがなされなかった。和解において、相手方が支払いを怠ったときは解決金を一括して支払う約束をしていたが、未払い金160万400円一括支払いの履行もなされなかった。そのため、国民生活センター法37条に基づき、義務履行の勧告を実施したが、なおも和解内容が履行されなかった。

## 【事案2】住宅リフォームの次々販売に関する紛争（4）～（6）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

#### （1）相手方イについて

築45年の戸建住宅に90歳近い申請人が1人で居住していたところ、平成28年3月、相手方イ<sup>(注)</sup>が床下の点検をしませんか、と突然来訪した。よく分からないまま家にあげると床下にもぐり、床下に調湿材をまくよう説明され指示通りに書面に氏名等を記載した。相手方イが調湿材をまき、床下補強工事を行った。代金約32万円を請求され、言われるがまま現金で支払った。2日後に、相手方イに床下換気扇を設置するよう言われ、設置し、代金約13万円を支払った。同年5月、防蟻、防腐、防カビ剤の工事が必要と言われ、指示通りに書面に記入し、現金約17万円を支払った。同年7月、換気扇の交換が必要と言われ、早すぎるのではないかと思っただ、現金約17万円を支払った。

平成29年6月、相手方イが、そろそろ調湿材をまく時期なので様子を見る、として床下に入り、今がまく時期であると言われ、現金約21万円を支払った。また「床下補強工事をしなければ床が落ちる」と説明された。不安になり、1週間後に床下補強工事契約を締結し現金約26万円を支払った。

その後も相手方イは頻繁に訪れ、平成30年8月までに10件の契約を締結し、約300万円支払っていたことが分かり、消費生活センターに相談した。平成31年3月、解約、返金を求める書面を送付したが、応じられないと回答があった。勧誘されるがまま契約したが不必要な工事であったと考えるので全額返金してほしい。

<sup>(注)</sup>エバーライフ株式会社（法人番号5012301010226）

所在地：相模原市 代表取締役：千葉 員文

#### （2）相手方ロについて

平成30年8月、相手方ロが来訪し、床下を見て、家が古いので補強が必要、アリやカビに対する消毒も必要と言われ、勧誘されるまま、基礎コンクリート補強工事および防蟻・防カビ消毒工事を契約した。工事は短時間で終了し18万円を支払った。

平成31年2月、消費生活センターに相談し、他社が実施した工事と同じだと分かったため、3月に解約、返金の書面を送付したが、対応されなかった。勧誘されるがまま契約したが、本当に必要な工事ではなかったと考えるため、解約、返金してほしい。

#### （3）相手方ハについて

平成30年11月、相手方ハが仕事が欲しいと来訪し、勝手に床下に入った。「少し前に他の業者が薬をまいたので大丈夫」と断ったが、写真を見せられ、「きれいに薬がまかれていないし、波打っている」と言われた。セメント袋のような袋に入った薬剤を5袋くらいまいた。その後、写真を見せられたが入り口付近だけの写真のようで、不審に思った。現金で37万5000円を支払った。

2日後、相手方ハから金物取付工事も必要と説明され、家がゆがんだりしたらと不安になり、

70 万円で契約した。材料費 20 万円を請求され支払った。その後、相手方ハは、度々自宅敷地内に入り、ドアを何回もたたき、庭を歩き回る等を行った。電話も多数回かかってきたため怖くなり、消費生活センターに相談した。センターの助言を得て、解約、返金の書面を送付した。相手方ハは工事を実施していない金物取付工事の解約に応じ、20 万円が返金された。強引に契約させられたため、37 万 5000 円も返金してほしい。

#### <相手方イの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

依頼者納得の上で適切な工事を行っているため返金には応じられない。

(※) 答弁書の提出はなかった。

#### <相手方ロの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

訪問時は営業であることを告知し名刺を渡した上で床下点検を行い、①防蟻、防カビ消毒、②基礎コンクリート補強を提案し、納得いただいた上で契約を締結した。その際、クーリング・オフの説明を行い、工事は 1 週間後に設定した。工事日は午前 10 時に現場に入り、午後 2 時まで休憩を取らず工事を実施した。工事終了後、デジタルカメラをテレビに接続し施工内容を説明した後、代金を受け取った。

①はシロアリやカビを防ぐため、②は他社が施工を怠った欠損箇所について、そこから湿気が入りコンクリート基礎が弱まるのを防止する目的で上塗り等を行い補強したものであり、必要な工事である。料金も適切であるため、返金できない。今後は申請人宅に訪問を行わないことを約束する。

#### <相手方ハの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

担当者が営業で自宅を訪問した際、申請人から依頼され床下診断を行った。結果を申請人に伝えると、床下環境改善工事を行ってほしいと返答があったので、改善工事契約を締結した。なお、床下診断時には床下改善工事等の形跡はなかったことから、申請人が主張する「きれいに薬がまかれていないし、波打っている」との説明はしていない。工事契約は強引に締結したのではなく、契約書記載の通りの施工をしているため、契約解除に基づく返金の主張は理由がない。申請人が主張する迷惑行為は一切行っていない。

## 2. 手續の経過と結果（一部和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、相手方ロ立ち会いの下、申請人宅床下の現地調査を行った。その結果、相手方イが設置したとする換気扇を含む、換気扇 6 台の稼働が確認できた。相手方イ、ロ、ハが実施したとする調湿剤散布等については、床下全面に散布されていたが、散布むらがあり土が露出している部分があった。また、散布の新旧は区別できないものの、調湿剤の粒の形状が異なる箇所があった。なお、床下は湿っておらず、目視ではカビ、腐築、アリの発生は確認で

きなかった。相手方イ、ロが実施したとするコンクリート基礎補強工事については、床下内側面について全面に上塗りがなされていた。床下外側については、建物の一部分に新たに上塗りがされている箇所があった。

第2回期日において、現地調査結果を踏まえ当事者から事情を聴取した。なお、相手方イは期日に出席しなかった。

申請人は、勧誘時の事業者の説明内容については詳しく覚えていなかったが、事業者から悪くなっていると繰り返し言われたため、その都度、工事を依頼したと述べた。

仲介委員は、相手方ロの施工箇所が特定され、契約書記載の施工が一定程度なされていることが確認できたものの、現地調査の結果や相手方ら3社の契約書等の資料からすれば、相手方ロの施工前に床下内側全面に基礎補強がなされていたこと、調湿剤散布もある程度なされていたことが推測されるため、相手方ロおよびハの工事請負契約は特定商取引法の過量販売に該当する可能性があり、工事の必要性について相手方ロおよびハに説明責任があると指摘した。

相手方ロは、施工時の画像データは紛失しているが、施工前後の画像を申請人に確認してもらっており、施工は契約通り実施しているとした上で、状況に鑑み半額返金の用意はあると述べた。仲介委員は、相手方ロに対し、過量販売解除の法的効果を説明し、再検討を促すとともに、相手方ハに対しては、相手方イが施工した際の床下の画像を交付し、施工の形跡がなかったため全体に調湿剤を散布したとする相手方ハの主張が困難であることを指摘し、再検討を促した。また、期日間に、相手方ハに対し、相手方ハの施工前の同種工事にかかる申請人と別事業者との間の契約書等15通を提供した。

第3回期日で、仲介委員は、相手方ロおよびハに対し改めて工事の必要性、施工方法の妥当性について合理的な説明を求めた。相手方ロは、現地調査期日で申請人と対面したが、施工時にはしっかりしたやりとりができており、誠心誠意対応していると主張したが、仲介委員は、消費者自身で状況を確認することが困難な床下の工事であること、消費者が高齢で判断能力に衰えがある場合があることから、事後的に工事の必要性が説明できるよう施工前後の資料を保全しておくべきことを指摘した。また、相手方ハに対し、現地調査結果として散布むらの写真を提供し、改めて相手方ハの説明には合理性がないことを指摘した。相手方ロおよびハは検討の結果、それぞれ施工金額の約8割を返金するとし、申請人との間で和解が成立した。

相手方イに対し、国民生活センター法22条に基づく文書提出要求および期日出席要求を行ったところ、適切な営業活動により受注、施工しており、申請に理由がないため手続に応じない、と書面で回答があった。その後も同様の要求を行ったが対応はなく、電話は「現在使われておりません」とメッセージが流れ、窓口担当者の携帯電話も通じない状況となった。このため、相手方イについては和解が成立する見込みはないとして、手続を終了した。

## 【事案3】クレジットカードの不正利用に関する紛争（18）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成25年ごろ、相手方カード会社<sup>(注1)</sup>のクレジットカードを作った（以下「本件クレジットカード」という。）。その後、投資サイトでの決済に本件クレジットカードを利用したところ、詐欺だったことが判明し、地元の消費生活センターに相談して返金してもらった。この件で怖くなったので、本件クレジットカードは缶に入れて保管し、利用しなかった。

平成30年9月ごろ、家電量販店でパソコンを買い替えたが、この時データを消去しないまま携帯電話等を下取りに出した。

同年12月、相手方カード会社から本件クレジットカードの利用料金に関する延滞通知が届いた。驚いて問い合わせたところ、相手方カード会社が調査してくれることになった。後日、相手方カード会社から調査結果が書面で届いたが、一部の調査結果の記載しかなかったのでまだすべての調査が終わっていないと思い、残りの結果が出たら、改めて相手方カード会社に連絡しようと思った。その後、相手方カード会社から何度か電話やはがきが届いたが、多忙だったため、自分から連絡はしなかった。

平成31年3月、相手方カード会社から催告書と調査終了通知が届き、身に覚えのない利用がされていたことが判明した。具体的には、相手方販売店イでの利用は約49万円、相手方販売店ロ<sup>(注2)</sup>は約15万円、相手方販売店ハは約1万円で、ゲーム用のトレーディングカード等を購入されていた。なお、相手方販売店イの決済には、相手方決済代行会社が介在していた。

地元の消費生活センターに相談し、相手方カード会社に連絡してもらったところ、相手方カード会社から「これまで何度も申請人に電話やはがきを送付したにもかかわらず、連絡がなかったため、チャージバックの期限が経過してしまった。請求の取り下げはできない。」と言われた。確かに相手方カード会社から何度か電話やはがきが届いていたが、勤務中に電話を折り返すことが難しく、また連絡があるだろうと思っていた。

納得できない。請求を取り下げしてほしい。

<sup>(注1)</sup>株式会社セブン・カードサービス（法人番号4010001088278）

所在地：東京都千代田区 代表取締役：水落 辰也

<sup>(注2)</sup>株式会社ネイジー（法人番号4011601019795）

所在地：東京都練馬区 代表取締役：齊田 逸寛

＜相手方カード会社の主張＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

訴訟提起に向けて準備中である。

＜相手方決済代行会社の主張＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は決済代行会社であり、消費者にサービスや商品を提供している立場ではない。申請人と

契約関係もないため、事実の概要についても分からない。対応可能な範囲で協力するが、申請人との間に紛争はないと考えているため、手続からの離脱を求める。

<相手方販売店イの主張>

和解の仲介の手続に協力する意思はない。

当社には不正利用認定の権限がなく、相手方に入っている理由がない。

申請人に対する売上債権を相手方決済代行会社に委託しているため、チャージバックの通知があれば商品も債権も失う。クレジットカードを不正利用した利用者の住所、氏名、連絡先の提供は可能なので、捜査には協力できる。

※事務局から連絡したところ、期日に出席する旨の回答を得た。

<相手方販売店ロの主張>

回答書・答弁書の提出はなかった。

<相手方販売店ハの主張>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

平成 30 年 10 月に当社が提供するスキルマーケットサービス（個人がサービスの売買を行う場を提供するウェブサイトのこと）において大規模な不正決済取引が発生し、本件はその 1 件である。不正決済として相手方カード会社に処理されたため、チャージバック対象となり、本件の金額（9000 円）は当社に入金されていない。よって、請求を取り消すことはできない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方カード会社は、「訴訟提起の準備中だが、具体的なスケジュールは未定である」と述べるため、事務局から手続に応じるよう要請する書面を送付したが、回答に変化はなかった。そのため、国民生活センター法 22 条に基づき、期日への出席要求書を送付したものの、相手方カード会社から出席しない旨の回答が寄せられた。

相手方決済代行会社は、「申請人と契約関係がないため、期日には出席しない」と述べるため、事務局から期日への出席を要請する書面を送付したが、回答に変化はなかった。

相手方販売店ロは、和解の仲介申請書等を送付したところ、回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡を試みたが、折り返しの連絡はなく、対応されなかった。そのため、事務局から回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出されなかった。そこで、国民生活センター法 22 条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したが、これにも何ら意思表示がなされなかった。

このような状況を踏まえ、期日は申請人および相手方販売店イ、ハが出席して開催した。

相手方販売店イは、相手方カード会社から不正利用と認定されると、相手方決済代行会社を通じて連絡があり、売り上げから不正利用額を引かれる仕組みとなっている、当社ではクレジットカード情報は把握できない仕組みとなっている、相手方決済代行会社のシステムの仕様上、購入者が決済する際に暗証番号の入力は不要となっていることなどを述べた。

相手方販売店ハは、本件は、平成 30 年 10 月に発生した大規模な不正決済取引の 1 件と思っていたが、チャージバックされておらず、平成 30 年 11 月に当社に入金されていたことが判明した、

相手方決済代行会社と当社の情報はひも付けていないことなどを述べた。

これらの聴取を踏まえ、仲介委員は、相手方カード会社が出席しない状況では和解が成立する見込みが低いと判断せざるを得ないことから、申請人に対して本件に関する仲介委員の見解と助言を伝えた上で本手続を終了させた。

## 【事案 4】浄水器のカートリッジの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 27 年 2 月、自宅に訪問販売に訪れた相手方販売会社<sup>(注)</sup>より浄水器を 36 万円で購入した。カートリッジの交換は、自分ではできないので、交換時期になったら相手方販売会社から連絡すると言われた。

浄水器の設置から数年が経過しても相手方販売会社から連絡がないため、平成 31 年 3 月に相手方販売会社に問い合わせたところ、自動音声案内で「浄水器のカートリッジ交換を希望する場合には、相手方メンテナンス会社に連絡するように」と流れた。

そこで相手方メンテナンス会社に電話したところ、「交換にはカートリッジを購入する必要があり、金額は 6 万 3000 円である。代金引換で送付する。」と言われたので、了承した。しかし、交換時期が来ているのか分からないまま高額なカートリッジを購入するのがためらわれたため、約 40 分後にキャンセルの電話をしたが、受け入れられなかった。異論を伝えると、いったん代金を支払い、着払いでカートリッジを相手方メンテナンス会社に返送すれば返金すると言われたので、やむなく了承した。

同年 4 月、代金を支払った後、相手方メンテナンス会社に返送したにもかかわらず、相手方メンテナンス会社から返金できないと言われた。地元の消費生活センターに相談し、同センターから相手方メンテナンス会社に連絡してもらったところ、「返金するとは言っていない。返金できるかの相談に応じると伝えた。」と主張するため、解決しなかった。納得できない。返金してほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社エグゼ（法人番号 1011101056219）

所在地：東京都台東区 代表取締役：持田 誠人

#### <相手方メンテナンス会社の主張>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人がカートリッジの交換を希望したため、注文に応じたものである。本件はクーリング・オフできる契約ではなく、システム上も注文処理しており、キャンセルできない旨を説明した。また、「返金の相談に乗る」とは言ったが、返金やキャンセルに応じるとは約束していない。申請人の主張には矛盾点が多く、キャンセルに応じる必要はないと考えているが、早期解決のため、①今回はカートリッジ交換を無料で行う、②通常有料で行っている浄水器のメンテナンスと上水道高圧洗浄を無料で実施する、③今回実施するカートリッジ交換後は、2 回まで半額での交換に応じる、との和解案を提示する。

#### <相手方販売会社の主張>

回答書・答弁書の提出はなかった。

※相手方販売会社に和解の仲介申請書、仲介委員指名通知等を配達証明郵便により郵送したところ、「あて所に尋ねあたりません」として返送された。そこで、相手方販売会社の代表取締役にも送付したが、同様に「あて所に尋ねあたりません」として返送された。なお、相手方



メンテナンス会社から教えられた相手方販売会社の電話番号に連絡したが、自動音声で相手方メンテナンス会社の電話番号が案内され、相手方販売会社と連絡を取ることはできなかった。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

期日は申請人および相手方メンテナンス会社から聴取を行った。

申請人は、契約時、相手方メンテナンス会社に電話をしたところ、名前を尋ねられたので、都道府県名と契約時の名字（旧姓）を伝えたところ、データを照合したようで、こちらの住所を知っていた、相手方メンテナンス会社はいったん返金すると約束したのだから返金してほしいと述べた。

他方、仲介委員から相手方メンテナンス会社に対し、相手方販売会社との関係やカートリッジのメーカー等について尋ねたところ、「本件と関係がない。契約時の状況や和解案については回答するが、仕入れ先等の情報まで回答する必要はない。」などと激高しつつ、繰り返し主張した。また、「既に和解案を提示しており、誠意を見せている。返金と同等の和解案であり、これ以上は難しい。一方的な話し合いをされても困る。不満があれば裁判での解決を希望する。」と述べた。

仲介委員は、当事者の希望する和解内容に大きな隔たりがあり、本事案が和解に至る見込みは低いと考え、本手続は不調で終了となった。

## 【事案 5】自己啓発プログラムの解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 4 月、相手方<sup>(注)</sup>ブログを見て、恋愛コーチングの有料体験（1 時間約 1 万円）に申し込んだ。体験中、さらに相手方のコーチングを受け実践することで恋愛面や金銭面が希望通りになり、自身が大きく成長する、と勧誘された。プログラムは、WEB 会議システムを利用した 90 分のカウンセリングを月 2 回程度（10 回）とメールでのフォローサービスで、料金は約 40 万円と説明された。成功体験談を聞かされ、みんなに案内しているプログラムではないと言われて特別感を覚え、契約の申し込みをした。分割払いを案内され、翌日、初回契約金を振り込んだ。数日後メールで契約書が送付され、同意すると返信した。

数日後、初回コーチングを受け、その 3 日後、相手方のブログに、自身が送ったコーチングの感想が、一部変更されて無断で掲載されているのを発見した。2 回目のコーチング中に、別の受講生に対する批判ともとれる発言があり、自身も不安をあおるような言い方をされたことから、相手方に不信感を覚えた。3 回目のコーチングで「片思いの人の気持ちが分からない」と言われ、そのような相手方に恋愛相談しても意味がないと感じた。4 回目のコーチングは突然 60 分で打ち切られ、日程があわず対面コーチングも実現しなかった。コーチング内容は次第に相手方の話を一方的に聞く形となり、相手の方法の実践を押し付けられているように感じた。こうした経緯から相手方への信頼を失い、消費生活センターに相談した上で、中途解約を申し入れた。

相手方から、中途解約はできないことは約定しており、受講料全額の支払いを求める、と回答があった。4、5 月は約定通りの金額を相手方口座に入金しており、7 月に、受講済み 4 回分の代金のうち未払い金額約 11 万円を振り込んだ。未受講分の受講料約 26 万円の請求を取り下げたほしい。

<sup>(注)</sup> Songbird Project こと 長谷川 詩菜

所在地：東京都北区東田端

＜相手方の主張の要旨＞

回答書・答弁書の提出はなかった。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等を送付したところ、受け取られず、郵便局の保管期間経過により返送された。このため、特定記録郵便にて再送したところ、送達を確認できたが、期限までに回答書、答弁書の提出はなかった。

そこで、事務局から相手方に対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出されなかった。改めて相手方に対し、国民生活センター法 22 条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付した。しかしながら、期限までに提出がなく、期日への出席有無についても何ら意思表示がなされなかった。

仲介委員は、期日において申請人から事情を聴取した。期日において相手方に架電したが、留守番電話となっており、対応がなされなかった。こうした状況から、仲介委員は、和解が成立す

る見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

## 【事案6】キャッシュカードの不正利用に関する紛争

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年7月、仕事帰りになじみの飲食店2軒で飲酒し、現金で支払い、店を出た。自宅に帰ろうと歩いていたが、少し飲み過ぎていたためふらついており、その後の記憶は不明瞭である。途中で3~4人の集団に囲まれたという印象はある。

約2時間後、タクシーで自宅近くの交番に着いており、ズボンの後ろポケットに入れていた財布がないことに気付いた。その場で交番の警察官に事情を説明したところ、いつ・どこで・誰に盗まれたかが不明なため、遺失物届として受理された。財布には運転免許証、健康保険証、銀行である相手方<sup>(注)</sup>のキャッシュカードなどが入っていた。

動揺していたことに加えてその場で相手方の連絡先が分からなかったため、翌朝、自宅に帰ってから相手方に電話し、利用停止にしてもらった。しかし、既に相手方の口座から15万円が不正に引き出されていることが判明した。すべてのカードの暗証番号は同一にしていたが、推測されやすいものではなく、財布に暗証番号のメモ等を入れていないし、口外もしていない。その後、不正利用の時間・場所・金額を教えられた。

後日、警察に相談したところ、防犯カメラの映像を確認し、知らない人物が映っていたので、占有離脱物横領罪で被害届を提出した。

同年8月、被害届の受理番号が判明したので、相手方に連絡した。ところが相手方が警察に確認したところ、占有離脱物横領罪での被害届であり、窃盗罪の被害届ではないため、偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律（以下「預金者保護法」という。）の対象外と言われた。不正利用で引き出された約15万円を返金してほしい。

<sup>(注)</sup>株式会社みずほ銀行（法人番号 6010001008845）

所在地：東京都千代田区 取締役頭取：藤原 弘治

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續により解決を図る意思はない。

預金者保護法に基づき、補てんの可否について検討したが、申請人が飲酒により記憶を失った期間に財布を紛失している状況、すなわち「遺失」したものと申請人から申告を受けており、「盗取」されたという具体的な説明がなされていない。また、後日「遺失物横領」として警察で被害届が受理されているが、これは「遺失」したものを第三者に不正に使われていると警察が判断していると認識することができる。申請人の当時の状況を振り返ると、記憶のない時間が数時間続き、その間に「盗取」されたという客観的事実がみられなかったという警察の判断であると考えている。つまり、「盗取」に該当しない。

加えて、万一「盗取」に該当すると考えられたとしても、申請人は当時の状況を覚えておらず、「当該盗取が行われるに至った事情その他の当該盗取に関する状況について十分な説明を行ったこと」を行っていないことから、預金者保護法5条1項2号の要件を満たしていないと考えられる。

さらに、申請人がキャッシュカードの紛失に気付いてから相手方へ通知するまでに7時間以上経過しており、「速やかに」通知していないと考えられることから、同法5条1項1号の要件を満たしていないと考えられる。

預金者保護法の要件を満たさないことから最終的に法律の補償対象外となると判断した。本事案については再検討の余地はなく、和解の仲介の趣旨に沿わないものであるため、手続に参加しない。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

相手方に和解の仲介申請書等とともに回答書、答弁書の提出を求める書面を送付したところ、相手方より「今回の事案については再検討の余地は無く、和解の仲介の趣旨に沿わないものであるため、手続に参加しない」として、手続に協力しない旨の回答があった。

そこで、相手方に対し期日へ出席し、直接説明するように電話と文書で手続に応じるよう求めたが、相手方からは和解の仲介手続に参加しても再考の余地が無いと、参加しない旨の回答があった。

相手方のかかる回答は、本事案に関する事実関係については、申請人と相手方との間で争いのない事案であるとの相手方の認識を前提にしたものであると考えられるが、申請人が本申請に及んでいること自体が、事実関係について申請人が本申請前に相手方に伝えていた内容および申請人の認識と相手方の回答の前提となる相手方の認識との間に相違が生じていると考えられること、また、具体的にも本申請の内容を踏まえると、本事案が相手方の回答のとおり事実関係に争いのない事案と断定することには必ずしも合理的理由があるとは言えないと考えられたことから、仲介委員としては相手方が期日に出席し、申請人からの事情聴取を踏まえた事実関係の確認をした上で、相手方において手続への応諾の可否および和解の可能性について検討してもらうことが本ADRの趣旨に合致すると考えられたため、国民生活センター法22条に基づき、出席等要求書を送付したところ、これに対しても相手方からは期日には出席しない旨の回答があった。

仲介委員は期日を開催し、申請人から事実関係等を聴取したものの、相手方の出席が得られなかったため、当事者間で和解が成立する見込みはないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 7】呉服等の次々販売に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 16 年ごろ、スーパーで呼び止められ、当時テナントとして入っていた相手方販売会社の店舗において着物を勧められ、ローン手数料も含め 13 点合計約 300 万円の買い物をしたことがある。

平成 28 年 1 月、相手方販売会社から突然、以前 3000 円多く受け取っており、返却するので来店してほしいとの手紙が届いたため、電話して店舗に出向いた。その際、着物を買う経済的な余裕がないことなど今の家庭状況を伝えたところ、「開運や金運に詳しい女優さんが来るから、個別に相談に乗ってもらったらい」と勧められ、展示会に参加することにした。

後日、展示会に出向き、女優の個別相談で家庭状況を伝えたところ、開運の帯 2 点を勧められ、相手方信販会社 A の 72 回払いで購入した（約 128 万円）。

その後も毎月のようにイベントがあり、参加すると次回のイベントで受け取れるお土産の代金を先に支払うことになるため、そのお土産を受け取るために次のイベントに参加するということを繰り返した。イベントでは次々と商品を勧められ、相手方信販会社 A、B、C のローンを利用して、着物や小物、水素水生成器、布団、アクセサリなど合計 15 件約 470 万円分（支払総額約 630 万円）を契約した。

手取りの月収は 17 万～19 万円ほどであり、相手方販売会社には支払いができないと伝えていたが、預貯金などを多めに記載するよう店長から指示され、断りきれずに購入していた。

未使用分の商品を返すので、クレジットの残債務約 450 万円を免除してほしい。

#### <相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

3000 円の返却については、お土産代金の未返金分である。振込入金することも提案したが、申請人から取りに来るといふ申し出があった。

相手方販売会社の従業員が商品を薦めることはあるが、最終的に購入を決断したのは申請人である。

申請人は一部商品をクレジット払いにて購入しているところ、契約後に信販会社からなされた確認の電話で申請人が了承したからこそクレジット契約が取り消されていない。

申請人は購入した商品の大半を使用しており、そのことは、相手方販売会社が申請人に対して不必要なものを薦めたものではなく、必要なものを薦めたことを示す何よりの証である。

購入額が増えているのは、平成 28 年から 29 年にかけて、申請人の子どもの成人式と親族の結婚式があったために着物の購入機会が増えたためである。これらはいずれも正装であり、今後も冠婚葬祭といった TPO に合わせて申請人らが着ることができるものであり、それほど高額とまでは言えない。

申請人の主張は法的に認められるものではないが、一部商品については、未使用品であることを確認できれば解約に応じる。

#### <相手方信販会社 A の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社はローン契約の申し込みを受けた後、申請人に対して電話で契約書の記載内容を読み上げ、申し込みの事実を確認しているが、その際、申請人は契約書の記載内容に誤りはない旨を返答している。

平成30年8月に申請人から送付された書簡を支払停止抗弁通知書と理解し、請求停止の手續を行っている。

相手方販売会社より、当社のローン契約はキャンセル処理する旨の連絡を受けており、それに従った解決をすることに異論はない。

#### <相手方信販会社Bの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本申請に先立って申請人から申し出があり、相手方販売会社に対し事実確認を行ってきたが、判別できていないため、手續の中で事実が解明されることを望む。

早期解決に向け、和解には全面的に協力する。

#### <相手方信販会社Cの主張の要旨>

相手方販売会社と交渉し、立替払契約が解約となった。

申請人が当社に支払った既払い金については、申請人に返金済みである。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、相手方販売会社に対し、土産代金を先払いさせて来訪させ、次々に契約を締結する販売方法が過量販売につながった恐れがあるのではないかと指摘し、少なくとも未使用の商品についてはすべて引き取るということを検討できないかと問うた。

相手方販売会社は、商品の特性上、来店は必須であり、現時点で販売方法に問題があったとは考えていないこと、本件商品は申請人にとって必要なものであるため、過量販売には該当しないこと、本件商品の多くは未使用であるとは考えにくいことを述べた。

そこで仲介委員は、事実関係を整理するため、申請人の購入した商品の使用・未使用の別を把握することが必要と判断し、相手方販売会社担当者立ち会いの下、申請人宅で確認を行うこととした。

第2回期日は申請人宅で開催し、相手方販売会社立ち会いの下、仲介委員は本件商品の使用・未使用の別を調査した。その結果、申請人が購入した商品に複数の未使用の商品があったことが判明した。

また、信販契約書に記載されている商品名と実際に購入した商品が一致していない契約が複数存在することが判明した。

第3回期日において、仲介委員は第2回期日での調査結果も踏まえ、相手方販売会社に対し未使用の商品は販売価格で解約・返品し、使用済みの商品についても一定金額で買い取る内容の和解案を提示した。また、一度の契約で複数の商品を購入しているのに対し、大幅な値引きにより契約金額の総額が1商品の単価より安価になっているケースも散見されるなど、各契約における商品それぞれの単価が不明であるものも存在することから、各商品の単価を提出するよう要請した。

第4回期日において、相手方販売会社は、未使用の商品のうち、最初に販売した開運の帯と申請人の家紋が入っている喪服を除く商品について、解約・返品を受け入れると述べた。

これに対し、申請人は、契約時と比較して経済状況が悪化しており、約350万円の債務が残る内容では支払いが不可能なため、和解できないと述べた。

仲介委員は、相手方販売会社に対し、これまでに判明した事実および指摘した事項を踏まえ、和解に向けて譲歩するよう促した。

第5回期日において、仲介委員は、相手方信販会社AおよびBに対し、申請人の経済状況も踏まえ、相手方販売会社が解約・返品に応じない契約については、所有権が留保された商品を引き取って申請人に対する債権放棄で和解できないか検討するよう求めた。

これに対し、相手方信販会社Aからは、着物は中古市場がなく換価できないため商品を引き取ることは難しいものの、既払い分も含めて信販手数料を免除することは可能であると述べた。

第6回期日において、相手方販売会社は、和解に向けて最大限譲歩した結果、未使用の商品約240万円分については、すべて解約・返品を受け入れると述べた。

他方、申請人は第6回期日に先立って法律相談を受けており、相手方販売会社の回答を受けた残債務よりも自己破産した場合の配当財源および予納金の方が少ないため、破産手続を考えていると述べた。仲介委員は、再調整中の解決条件によれば、必ずしも破産手続の方が負担が少ないとは言えないことから、再度法律相談を受けることを促した。

第7回期日において、申請人は、法律相談を受けた結果、自己破産ではなく本手続での和解を選択するが、残った信販契約の月々の支払いが困難であるため、2年後に退職金で一括払いしたいと述べた。

第6回期日における和解案では、各信販会社の既払い金と未払い金を対当額で相殺した場合、相手方信販会社Bの信販契約が存続する見通しであったことから、仲介委員が申請人の申し出について相手方信販会社Bに確認したところ、2年後まで支払いを待つという内容では和解できないものの、2年後まで低額の支払いを続け、2年後に残金を一括清算する内容であれば受け入れられる可能性があるため、社内で検討すると述べた。

他方、相手方販売会社は、第6回期日における和解案で処理を進めた場合、信販契約の取り消しに伴って取消手数料を信販会社から請求される点について想定していなかったことから、再度社内で検討したいと述べた。

期日後、相手方信販会社Bより、申請人に対する残債権について、和解成立日以降の利子を免除するとともに、相手方販売会社に対する取消手数料を一部免除する旨の回答があり、相手方販売会社も和解は可能との回答があった。

第8回期日において、当事者間の清算関係および商品の返送等に関する詳細な条件を確認し、当事者間で和解が成立した。

また、相手方信販会社Cについては本手続申請後に既に清算が済んでいることから、申請人は申請を取り下げた。



## 【事案 8】出会い系サイトの返金に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 9 月上旬、スマートフォンの出会い系アプリで、女性が突然メッセージアプリの ID を送ってきた。当時自分は未成年であった。女性は家庭の悩みを相談したいと言い、有料でやりとりする出会い系アプリではなく、メッセージアプリで連絡をするようになった。しかしすぐに、メッセージアプリだと家族に見つかるから、と相手方の出会い系アプリを紹介された。女性の話では、登録後お互いの電話番号などを交換できれば、入金したお金は返金されるシステムとのことだった。

数日後、返金について相手方に電話で問い合わせたところ、「入金して情報交換できれば、それまでにお支払いの金額はすべて返金する」と言われた。実際に登録をする際に自分の口座情報の入力が必要だったので、その口座に返金されるのだと思った。

その後、女性との連絡先交換のために相手方とやりとりをしたが、入力エラーの特殊処理や文字化け解除のため等次々とポイントを要求され、ポイント取得のために都度数千円から数万円を銀行振り込みにて支払い、5 日間で相手方に支払った額は合計 30 万 6000 円に上った。相手方からは連絡先交換が完了しないと代金は返金できないと伝えられており、途中からの振り込みには、祖父母が私のために大学の学資として積み立ててくれていた定期預金を充ててしまったため、どうにか早く取り戻したい一心でやりとりを続けてしまった。

同月下旬、だまされているのではないかと思い、相手方にメールで問い合わせた。相手方から「自分たちは、金銭は要求していない。申請人が任意でポイント購入をしたものである」と回答があり、やはり退会しようと思ったができなかった。

地元の消費生活センターに相談し、母親が相手方に未成年者取り消しを主張した。相手方から 3 割の返金をすると提案があったが、納得できない。全額を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人が主張する 30 万 6000 円が入金されており、相手方が提供するサービス内容に不満等があるとすれば、返金することによる解決を検討したい。しかし、相手方名義の口座は強制解約または銀行の判断による任意解約がされており、相手方名義の支払原資が乏しい状況である。加えて、相手方代表者は運営サイトに関連する刑事責任を追及されている状況にあり、本事案以外にも複数の詐欺被害が発覚している。現在、相手方代表者について刑事訴訟手續が進行している。このような状況において、相手方には返金原資がなく、従前提案した金額よりも低額の和解条件でないと解決が困難である。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日には、相手方の民事事件に関する代理人および相手方代表者の刑事事件に関する弁護人を兼任する弁護士（以下「相手方代理人」という。）が出席した。仲介委員は、申請人、相手方代理人から事情を聴取するとともに、本件利害関係人である相手方代表者の刑事訴訟手續の状況等について確認した。相手方代理人によれば、本事案は相手方代表者に関する刑事訴訟の審判

対象となる事実には含まれていないとのことであった。また、保釈後であれば、相手方代表者やその親族と和解金を支払うための原資について調整し、和解案が提示できる可能性があるとのことだったため、裁判期日の日付等を踏まえ、第2回期日を設定した。

しかし、第2回期日には相手方代表者の保釈が間に合わず、和解案の検討が難しかったため、訴訟の状況等を確認するにとどめ、第3回期日を設定した。

第3回期日を前に、相手方代表者が保釈された。第3回期日における相手方代理人の発言によれば、相手方代表者は刑事訴訟に加え、借金の返済や複数の民事訴訟を抱えており、刑事訴訟の判決における執行猶予の付与の有無が不明である現状では、5万円を分割払いで合意することが限界であるとのことだった。仲介委員は申請人の意向を踏まえ、判決後に再度和解案の検討を行うため、第4回期日を設定した。

第4回期日において、刑事訴訟について一定のめどがついたとして、相手方代理人から15万円を15回分割払いで支払う和解案の提案があった。仲介委員が金額や分割回数について譲歩を求めたところ、相手方は支払い金額と支払い条件を、2万5000円を2回、1万円を10回とすることで、15万円の分割回数を12回に短縮して支払うことを承諾した。この和解案について申請人に伝えたところ、申請人が早期解決のためこの案に同意し、当事者間で和解が成立した。

## 【事案9】 レンタルスペースで発生した洋服のカビの補償に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成29年10月、空調設備があり、自宅と同じ品質で安心して収納できるとの宣伝を見て、相手方賃貸会社のレンタルスペースを契約することにした。事務委託先である相手方管理会社のウェブサイトから申し込み、メールのやりとりを経て契約した（以下「本件契約」という。）。月額賃料は約3万7000円で、保証料等を含む約7万円をクレジットカード一括払いで決済した。なお、契約時に約款は確認したが、約款への同意を確認するチェックボックス等は無かった。同年12月、レンタルスペースの使用を開始した。

平成30年5月、レンタルスペースで保管していた服や靴のカビに気付き、除湿剤などを置いたが改善しなかった。同年10月、カビがひどくなったので、相手方管理会社の担当者に現場を確認してもらい、レンタル区画変更とクリーニング費用の負担をしてもらえることになった。約100点をクリーニングに出した。

しかし数日後、担当者から「カビは免責なので一切補償できない。相手方賃貸会社から契約書通りに対応するように指示された。平成30年9月末で解約とし、10月から12月までの賃料を返金する」と言われた。帰宅後、家族と相談し、担当者に「クリーニング代を補償しないなら、5月以降の賃料を返してほしい」と連絡したが、対応されなかった。

消費生活センターに相談したが、相手方管理会社は「平成30年10月から12月分の賃料は返金するが、クリーニング代金の補償と、5月から9月までの賃料返金を行わない」と回答し、解決できなかった。クリーニング費用約40万円を支払ってほしい。

#### <相手方賃貸会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する。

申請人の請求を認めない。

本件契約は解約済みであり、当社としてこれ以上の対応は行わない。

#### <相手方管理会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が当社に損害賠償を求める法的理由が不明である。本物件は預かった品物の保管状態に責任が発生する寄託倉庫業ではなく、当社は善管注意義務を負わない。本件契約は高度な温度、湿度、防犯設備を備えていない物件の一時使用契約であり、約款上、湿度等の変化により収納物に生じたカビ等の損害については、賠償の対象外としている。一般的にも、カビは収納物の種類、収納時の状況、収納ケースの材質等さまざまな状況により発生し得るもので当社が責めを負うべき事項ではない。

加えて、当社がクリーニング代金相当額を負担する合意をした事実はない。

なお、申込時には当社約款について「同意する」ボタンを押さないと次の画面に進めない仕様になっている。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から経緯を聴取し、本件においてレンタルスペースの実質的な運営者は、相手方賃貸会社から委託を受けた相手方管理会社であったことを確認した。そこで、仲介委員は相手方管理会社に対し、①本件施設における同種トラブルの有無と、設備内の温度管理の状況について、資料の提出を求めた。併せて、②申請人と担当者とのやりとりの中で、クリーニング代金の補償に関する合意形成があったかどうか、改めて見解を尋ねた。

第2回期日を前に相手方管理会社より、仲介委員からの質問①について、本件施設においてはエアコンの吹き出し口に当たる区画が複数あり、空調設定も全館共通であるが、本事案発生前後の1年間で、他の区画でのカビの発生は報告されていないとの調査報告書が提出された。また、②クリーニング代金の補償については、担当者は申請人に「補償を行う」との回答をしたことはないが、会社としての補償の可否を検討するため、申請人にクリーニング代金の見積書の取得を依頼したことが誤解につながった可能性がある旨の見解を示した。

第2回期日において仲介委員は相手方管理会社に対し、「本件ではカビの発生原因の特定が難しく、補償に関する説明をめぐる認識にも食い違う部分がある。一方で、消費者は、事業者としての公的な意思表示でなくても、担当者の言葉を信頼するのが一般的であり、本件においても、初期対応における担当者の言動が、申請人に補償についての期待を抱かせたことは否めないのではないか」と伝え、譲歩の余地があるか再度検討を求めた。

第3回期日において、相手方管理会社は、仲介委員の提言を受けて和解に向けて歩み寄る余地があることを示し、申請人が譲歩案として提案した20万円という金額について再検討することとなった。

第4回期日にて相手方管理会社は、クリーニング費用の補償について、約款においてカビは免責事項と定められており、費用を負担することはできないと述べた。その上で、顧客対応に不手際があり、申請人がサービスに満足できなかった点について、その期間の賃料を返金するとして、申請人に対して5月から9月までの賃料約19万円を返金するとの提案がなされた。申請人もこの金額に合意し、申請人と相手方管理会社間で和解が成立した。なお、相手方管理会社との和解成立に伴い、申請人は相手方賃貸会社に対する申請を取り下げた。

## 【事案 10】 婚活スクール契約の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 1 月中旬、インターネットで恋人の作り方に関するセミナー（約 2000 円）を見つけ、相手方の事務所にて受講した。受講後、服装コーディネーター（5000 円）と無料恋愛コンサルティングの勧誘を受け、その後も SNS で案内が届いたため、3 月初旬に、これらのサービスを受けることにした。

午後 1 時半より 1 時間半程度洋服店で服装コーディネーターを受け、その後事務所に移動して無料恋愛コンサルティングを受け、マッチングアプリや結婚相談所の話をしていく中で、1 年間約 92 万円の婚活スクール契約（以下「本件契約」という。）を持ちかけられた。服装コーディネーターの際に約 10 万円と大きな買い物をしたり、恋愛コンサルティングで相手方から褒められたりして気が大きくなっていったこと、3 時間にも及ぶ恋愛コンサルティングでの拘束で疲れていたことから、判断力が鈍っていて契約してしまった。代金については当日中に振り込んだ。

後日、婚活スクールを受講したが、「1 カ月で完璧なマッチングアプリの準備が完了、完璧な写真も準備できる」「婚活のノウハウが詰まったパッケージ」「金銭的に余裕があるなら時間を買うべき」という事前説明とは異なり、マニュアル通りに作成したプロフィールと携帯電話で撮影した写真が提供されるのみで、ノウハウについても提供を受けられず、時間の無駄遣いと感じた。

4 月に消費生活センターに相談したところ、本件契約はアポイントメントセールスの場合に当たると言われたため、相手方に返金を求めたが、応じられなかった。

本件契約をなかったこととして、支払った約 92 万円を返してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

入学規定および同意書において、講座開始後にはいかなる理由があっても返金されない旨を記載しており、申請人は署名・押印している。また、クーリング・オフ期間が経過しているため、返金には応じられない。

なお、申請人が入学したコースには、結婚相談所サービスを一生使用可能な権利を付与している。

サービスとしてはまだ始まったばかりであり、顧客対応に不備があったことは認めるが、これからもっと寄り添ってお手伝いしていく段階だった。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。その上で相手方に対し、①申請人が本件契約日に相手方事務所を訪れたのは本件契約を締結するためではなく、本件契約は訪問販売に該当すると思われるところ、契約内容が記載された入学規定等にはクーリング・オフに関する記載がないため、クーリング・オフ期間は開始しておらず、現在もクーリング・オフが可能であること、②いかなる理由があっても返金されないとの条項は、訪問販売には解除に伴う損害賠償額の制限があり、提供した役務の対価以上は請求できないこと、仮に訪問販売に該当し

ないとしても、消費者契約法により平均的損害を超える部分については無効であると思われること、③不実告知がある場合には取り消しが可能であること一の3点を指摘した。その上で、申請人は、相手方のサービスが対価に見合った内容でないと感じ、契約期間の12分の1の時点で解約の申し出をした事情を踏まえ、解決に向けた歩み寄りを検討するよう促した。

第2回期日において、相手方は、顧問弁護士に相談した結果として、①仮にクーリング・オフの対象となるとしても、期間経過で解除できないこと、②サービスの性質上さまざまな外部の関係者と折衝して協力を得ているし、社内でも複数の社員が時間と労力を費やしているため、消費者契約法9条、10条に反するとは考えていないこと、また、提供しているサービスや問題の性質としては大学と同じであり、学納金に関する最高裁判決の判断が適用されると考えていること、③取消対象となるような違法不当な行為には及んでいないこと一を回答し、一切の返金には応じられないと述べた。

仲介委員は、仮に訪問販売に該当することを認めるのであれば、法定書面が交付されていないためクーリング・オフ期間は進行しないはずであると指摘し、次回期日には顧問弁護士を同席させることを検討するよう求めた。

第3回期日において、相手方は、顧問弁護士同席の上、訪問販売の該当性に疑義があり、契約経緯などを法廷で主張立証して争いたい、受領した金額全額が平均的損害の範囲内であり、その点を争うのであれば申請人の側で主張立証すべきではないかと述べた。

仲介委員は、改めて本手続の趣旨を説明し、和解による歩み寄りができないかを両当事者に提案したところ、相手方は訴訟になった際にかかる弁護士費用等も視野に入れながら歩み寄りの余地はあると述べたため、持ち帰り検討することになった。

後日、相手方から30万円を返金する旨の回答があったものの、申請人の希望額とは開きがあったことから第4回期日を開催することとした。

第4回期日において、相手方から30万円の根拠として、入学と同時にカリキュラムの情報提供を行っており、年2回のサービスのうち1回を提供するなど、初動対応の比重が高いとの説明がなされた。この説明に対し、申請人にとってはカスタマイズされたサービスとは考えにくく、比重に見合うような満足できる内容ではなかったことを伝え、さらに、歩み寄れる金額の調整を行った。その結果、双方の歩み寄りは見られたものの、両当事者の折り合いがつかなかったことから、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 11】クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 31 年 4 月、ネットショッピングの際、相手方発行のクレジットカード（以下「本件カード」という。）による決済ができなかったため問い合わせたところ、平成 29 年 3 月下旬から支払方法がリボルビング払い（以下「リボ払い」という。）に変更されており、残高が利用限度額（100 万円）を超えているため、利用できない状態にあると言われた。

後日、相手方より残高および既払いの手数料額について連絡があった。リボ払いへ変更された経緯については、相手方が平日昼間に勧誘電話をし、これに申し込んだことになっており、名前と生年月日等で行う本人確認を行っているので間違いないと説明されたが、切り替えについて承諾をしたことはない。

本件カードは作成時、翌月一括払いの設定にしていた。利用時も翌月一括払いを選択しており、リボ払いになっている認識はなかった。また、平日昼間の勧誘電話は工作中でもあることからすべて断っており、生年月日を伝えて本人確認をした認識もなく、リボ払いについて知識もないことから登録をすることもない。

相手方は、本件カードをリボ払い専用に変更する前から、私がリボ払いを選択し決済していると主張するが、当該決済はインターネットで契約した自動車保険の保険料の支払いであり、決済画面上で分割払いとの表示を選択したのみで、これがリボ払いになると認識して選択したものではない。

リボ払いで支払った手数料の返金を求めたが対応してもらえなかった。消費生活センターにも相談したが、相手方からは、今後の支払方法の選択しか提示されなかった。

無断で支払方法を切り替えられ、発生したリボ払い手数料全額 15 万 3000 円について返金を求める。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

リボ払いへの変更については、平成 29 年 3 月下旬に当社が申請人に電話をし、その際に申請人より変更の申し出があったものである。保管期間を過ぎたため当時の通話記録は消去したが、当社ではマニュアルを整備しており、勧誘に際し、担当者はマニュアルに沿って必要な説明や意思確認を得ていたものと認識している。

申請人は本件カードによるリボ払いの利用を否定しているが、平成 29 年 3 月の支払方法変更の申し出以前より、本件カードの利用に際しリボ払いや複数回の分割払いを選択しており、手数料も含め、支払方法について理解していると認識している。

また、当社は申請人へ利用明細書を毎月送付しており、クレジットカード利用者であればこれを当然に確認しているはずであり、請求額、残高、支払方法、利用限度額を確認していなかったためという主張は受け入れ難い。なお申請人は、リボ払いを利用することで、毎月の支払い額をほぼ一定に、しかも低額に抑えることができるという利益を実際に受けている。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、双方より本件カード作成の経緯を、申請人に対しては日常の使用状況について聴取した。

申請人は、毎月の使用状況の確認については、まれに見ることはあったが、品目、請求金額のチェック程度で、支払方法等までチェックしておらず、毎月の本件カード利用代金について、その都度清算されていると思っていたと述べた。

また、ショッピング利用残代金を一括支払いすることについては異存なく、自身が利用明細等のチェックを怠っていた落ち度を踏まえ、リボ払い手数料部分について一定程度の歩み寄りによる解決は検討できると述べた。

相手方は、申請人への勧誘電話の記録は残っていないが、マニュアルに従って適切な説明を踏まえたものであったと述べ、申請人が当社より毎月送付している請求書を適切に確認していれば、リボ払いになったことに容易に気付けたはずであり、今に至るまで特に問い合わせや申し出をしてこなかったのは、申請人がリボ払いに納得していたためだと述べた。

解決の方向性として、ショッピング利用残代金の清算を念頭に、收受済みのリボ払い手数料について、一定程度の返金を含め、歩み寄りによる解決が検討できると述べた。

仲介委員は、申請人の口座残高や支払意向を確認し、申請人がショッピング利用残代金の一括支払いを行い、相手方が收受済みのリボ払い手数料の半額を和解金として返金するとした旨の解決案を提示し、両当事者に検討を求めた。

後日、両当事者は仲介委員の提案に応じ、両当事者間で和解が成立した。



## 【事案 12】 司法書士との委任契約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

複数のクレジットカードでショッピングとキャッシングを利用していた。

平成 28 年 9 月初旬、過払金返還の広告で見た司法書士法人である相手方に、過払金請求の可能性について問い合わせたところ、詳細な検討のため、事務所への来訪を求められた。

同月中旬、相手方事務所で、時効になる前に早く請求をする必要がある、今日契約すればカード会社にすぐ連絡し時効を止められる、過払金額次第でショッピングとキャッシングの残債務もなくなる可能性もあるが、時効にかかると支払いが残ることもあり得ると説明され、不安になり、相手方と、カード会社（3 社）に対する過払金返還請求の委任契約を締結し、預かり金として 12 万円を支払った。

平成 29 年 1 月初旬、相手方より、1 社は過払金が 140 万円を超えるため弁護士に引き継ぎ、2 社分の過払金約 108 万円について手続を進めるとの連絡があった。後日、相手方より、過払金額が減少すると伝えられたため、裁判による解決を希望したが、残債務があるため逆に訴えられ不利になると説明され、交渉の継続を勧められた。相手方からは、カード会社との和解に関して、大まかな和解金額を伝えられたが、どのように計算したのか、明細にかかわる資料等は提示されておらず、説明もなかった。

同月下旬、相手方より 2 社合計約 48 万円で和解したと報告を受けた。後日、相手方より関連書類を取り寄せ、計算根拠等について調べたところ、本来返還されるべき金額は、法律上、司法書士が取り扱えない金額であることが分かった。

このことを相手方に伝えたところ、説明不足で迷惑を掛けたとして 50 万円の解決金を提示されたが、本来であれば得られたであろう過払金額に及ばないため、弁護士に依頼していれば受け取れたと見込まれる金額の支払いを求めたが、応じてもらえなかった。

弁護士に依頼し、カード会社に訴訟していれば受け取れたと見込まれる過払金総額から、既に支払われた分を差し引いた約 314 万円の支払いを求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人に支払いを求めた預かり金は、利息制限法に基づく法定金利計算（以下「引き直し計算」という。）をした上で残債務が生じた場合に備えてのものであり、申請人との面談において、過払いになっていない可能性も考えられたことから、その積み立てを求めたもので、カード会社から申請人への請求を止める対価ではない。

申請人とカード会社との取引には、それぞれ長期の無取引（空白）期間が存在していたため、近時の裁判例等からすると、返還訴訟を起こした場合、分断された取引と判断され、過払金どころか残債務のみが残る可能性があることを申請人に説明した。

当方はその上でカード会社と協議を行い、キャッシング分の一連計算を前提にショッピング分（残債務）と相殺し、なお生じている過払金について返金という解決案がカード会社から提案されたため、申請人に対し、裁判で請求する際のリスクおよび通常考え得る最善の交渉結果を説明

し、カード会社と申請人間の和解に努めた。

過払金について、司法書士が取り扱えない金額であったとする申請人の指摘については否認する。これらの経緯を踏まえ、早期解決のため、10万円の支払いによる和解案を提示する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は第1回期日を開催し、双方から経緯等詳細を聴取した。

相手方は、和解をしたカード会社が訴訟しないと利息を付さないという対応を行っていたことから、利息を充当しないで引き直し計算を行ったと述べた。また、申請人のカード会社との取引については、長期の無取引期間が存在することから、裁判所から、分断された取引と判断されることがあり得、過払金が時効にかかっている可能性もあったことから、カード会社2社との和解を申請人に勧めたと説明し、当初10万円としていた和解額について50万円を提示した。

仲介委員は、申請人がカード会社2社に対し、訴訟提起の強い意向を持っていたことに触れ、利息を付さない請求や、申請人の意向に反した和解の選択の提案等、相手方の対応は、申請人の利益に資さない不十分な対応であると指摘した。

その上で、申請人のカード会社に対する過払金返還請求は、司法書士が扱える金額を上回っていた可能性もあり、和解により申請人がカード会社へ訴訟提起を行う機会を失った点には相手方に一定の責任があるものと指摘し、和解に向けて歩み寄った検討を行うよう求めた。

第2回期日で相手方は100万円の支払いによる和解を提案した。仲介委員は、相手方が申請人に計算根拠等の資料や明細等を示さずに状況を口頭で説明した点について、債務整理の知識を持ち合わせていない一般的な消費者への対応としては不十分であり、何も行っていないのと同じであって、申請人が主体的に検討し、判断できない状態で進められた事件処理であると指摘した。その上で仲介委員は、利息充当による引き直し計算を行い、過払金は約235万円相当であるとし、これを前提として相手方にさらに和解に向けた検討をするよう求めた。

第3回期日で相手方は、第2回期日にて仲介委員が示した過払金額については異論がないとした上で、弁護士に事件処理を依頼した場合に想定される弁護士費用等を控除した申請人への支払い額として約140万円の和解案を提示した。仲介委員は、経費や報酬相当額について再度検討を行い、相手方が160万円を支払う和解案を提案し、これに両当事者が応じたため両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 13】外貨建て債券の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年4月、相手方より定期預金の勧誘を受け、3000万円を相手方が指定した信託銀行の口座に振り込んだ。翌月、相手方から、定期預金の満期を知らせる電話があり、「定期預金の証書等を渡す」と言われたので支店に出向いた。

満期になった定期預金3000万円を別の金融機関の口座に振り込むよう依頼したところ、債券の購入を勧められた。断ったが、相手方は、「債券は国債と同じで額面は変わらない。だからマイナスの部分は気にしなくていい」と、シミュレーションを渡してきた。そして、読んで理解する暇もなく「毎年100万円が振り込まれ、利息6.625%が受け取れる。今時こんなものはない。絶対にもうかる」と説明されたので、その言葉を信じて契約することにした。シミュレーションには10年満期と書かれていたが、高齢の自分には10年は無理だと思い、「5年で解約しても大丈夫か」と尋ねると、相手方は「いつでも解約できる。4日で現金を渡せる」と答えた。

この後、契約書類を書くこともなく、契約の内容が分かる資料も見せられないまま、今までの話の続きのような感じで「いいですね」と言われ、「はい」と答えてしまった。どこの債券なのかも分からなかったため、質問すると、外国の大手自動車メーカーであることが分かった。その後、やっと満期金の振込手続を行うことができたが、事前に説明のあった定期預金の証書は渡されなかった。

後日調べてみると、外貨建て債券は額面が変わること、5年で解約した場合元本割れが生じること、リスクの説明、債券そのものの計算の仕方などの説明がなかったこと、依頼していた振込手続を意図的に先延ばしにしていたことなどから、相手方に契約の取り消しを伝えたが、「もう登録したからできない」と言われた。そこで、消費生活センターに相談したが、解決できなかった。契約を取り消し、既に支払った約1930万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件外貨建て債券の紹介は定期預金の満期金が申請人の口座に振り替えられる間に申請人の了承を得て行ったものである。相手方は申請人にリスクを含む外貨建て債券の内容を十分に説明して購入の約定に至ったものであって、相手方の勧誘に違法な点はない。従って、相手方は本件外貨建て債券の購入にかかる契約は正当なものであると考えている。

### 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から契約の経緯等を聴取した。

申請人は、相手方から金融資産額について聞かれたのは20年程前に相手方と取引を始めた時であり、本件契約の翌日に資産額の増額について相手方から連絡がきた、また、本件資金は老人ホームの入居に充てる予定であった、と述べた。

相手方は、担当者は強い勧誘を行ったわけではなく、申請人の了解を得た上で金融商品を提案して、本件外貨建て債券についてもあくまで例として紹介しただけだった、面談を行った店舗の

監視カメラに、担当者と申請人が2時間近く面談をしており、書面を提示したり渡したりしている場面が映っていることから、説明不足はなかったと思われると主張した。その上で、和解案があれば持ち帰って検討すると答えた。

仲介委員は、10年満期の外貨建て債券約1930万円という高額な金融商品を高齢な申請人に勧めたことは、適合性の原則に反する行為であり、本件外貨建て債券の信用リスクと格付けの説明についても不十分だったのではないかと指摘した。その上で、和解案については、現時点では本件外貨建て債券を売却した場合にいくらで売却できるかが不明なため、次回期日までに本件外貨建て債券を売却した場合の具体的金額を提示するよう伝えた。

第2回期日において、仲介委員は、相手方に本件外貨建て債券を売却した場合の具体的金額を確認したところ、仮計算をした時点では約150万円の損失が発生するが、配当により約40万円の利益が発生していることが分かった。

以上を踏まえて仲介委員は、申請人に、現時点での損失は約110万円になるため、本件外貨建て債券を売却することを前提に、相手方に一定金額の負担を求める旨の和解案を提示した。申請人がこれに応じたため、仲介委員は、相手方に対して改めて、適合性の原則の問題と適切な時期に説明書類を提供しなかった点を指摘し、歩み寄りの解決を求めた。相手方は、違法な行為があったとは認識していないが、提示された和解案は持ち帰って検討すると述べた。

第3回期日において、相手方より、適合性の原則および説明義務に違反する勧誘は行われていないと判断したため、和解案には応じられないと回答があった。仲介委員は、適合性の原則に反する可能性があること、約1930万円という高額な金融商品を十分に考えて契約する時間を申請人に与えなかったことは問題のある勧誘だったのではないかと説明し、再度、相手方に対して、一定金額の和解金を支払うよう促した。これに対して相手方は、持ち帰って検討すると述べた。

第4回期日において、相手方から、本件外貨建て債券を売却して実損額を確定させるのであれば、その実損額の3割の返金に応じるという和解案が提示され、申請人が早期解決を望み和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 14】炭酸飲料製造機の不具合に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、インターネットで相手方の炭酸飲料製造機（任意の液体に対して、二酸化炭素を溶かし込み、炭酸飲料化するための商品。）を知り、オンラインのショッピングモールにて、クレジットカードの一括払いで購入した（送料込代金約 1 万 8000 円）。同月商品が届き、付属の説明書記載の方法に従って、組み立て、10 回程度使用した。同月下旬、炭酸水を作っている最中に、水が入った付属のボトルが突然破裂し、台所の吊戸棚と床に傷がついた。破裂後確認すると、ボトル部分だけでなく本体部分も三つに折れていた。相手方に連絡し、本件商品や破損部分の写真などを送付したところ、「内部の加圧では起こらない破損状態であり、破損を疑問に思う」と言われたため、地元の消費生活センターに相談した。

消費生活センターから国民生活センターに商品テストの依頼をした結果、「繰り返し加圧したことから、ボトルの底に生じた亀裂が拡大し、この部分を起点として瞬時に破損が進行した」と考えられた。相手方は保険会社と相談すると言うが、いつまで待っても対応しない。本件商品代金を返金し、家財の修繕費用（約 7 万 6000 円）を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人はボトルの破裂により本体も壊れたと主張するが、本体は強度の高い素材であることから、その主張には物理的な矛盾があり、本件事故は起こり得ない。申請人の主張が事実であることを示すには、本体の破壊試験または力学的計算に基づく説明が必要である。手續を通じて申請人の主張に矛盾がないことを確認できない限り、申請人の請求には応じない。

なお、本件商品は、材料力学に基づいて強度計算した上で設計され、使用圧力の 1.5 倍の圧力値で疲労試験をし、使用圧力を超えないように安全弁が設けられている。安全については設計・検査段階で慎重に検討されており、本件の他に事故の報告はない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から経緯等を聴き取った。当事者は双方とも訴訟を辞さないとの構えであったが、仲介委員は、訴訟においては瑕疵<sup>かし</sup>または欠陥の有無が立証の程度によって判断されるため、仮に訴訟に移行した場合、どちらが有利となるかは不確実であることを伝え、本手續で話し合いにより解決するよう両当事者に再検討を促した。

期日後、仲介委員は、本件が訴訟へ移行した場合に両当事者に敗訴のリスクや訴訟提起に起因するデメリットがあることを勘案し、国民生活センター法 25 条に基づき、相手方から申請人に本件商品代金と家財の修繕費用の一部として、合計 5 万円を支払うとの内容で和解を勧告する書面を両当事者に送付した。

第 2 回期日において、相手方は申請人の主張に懐疑的であったが、仲介委員の説得により、本件商品の返品を条件に、上記和解案に合意した。申請人は、本件事故の発生後、相手方により対応を引き延ばされ、長期間にわたって心を乱されてきたこと、和解勧告書を読み今後長期にわた

り継続する可能性のある訴訟には耐えかねると考えたことから、早期解決のため和解に応じると述べ、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 15】 ペットの売買契約に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 9 月、相手方から血統書付きの子猫（ベンガル。以下「本件猫」という。）を購入した。当初の見積額は約 21 万円だったが、病気やけがで死亡した場合の補償等のサービスとペットフードの定期購入に加入するという条件の他、ケージやトイレなどのペット関連商品を購入するという条件を満たしたことで約 16 万円に値引きされたため、現金で支払った。この時、健康状況について説明を受けたが、交付された書面にはすべての健康状態に問題なしとチェックが入れられていた。

平成 31 年 3 月、本件猫に避妊手術を受けさせるために動物病院に受診し、手術のために全身麻酔の上、おなかの毛を剃ったところ、事前に何の情報もない手術痕があったため、手術は中止となった。その際、全身麻酔の代金として 5400 円を支払った。

その後、相手方に詳細を尋ねたところ、脱肛手術を行っていたことが判明し、返金と本件猫の返還や値引きを提案され、避妊手術を行っても問題ないと繰り返すだけで、詳細な説明も謝罪もなかった。

避妊手術を行っても問題ないかと弁護士を通じて内容証明郵便で問い合わせたが、相手方の関係獣医師から、一般論としては問題ないが、個体によるという回答があり困惑した。

避妊手術の可否について複数の動物病院に相談したが、一度開腹手術がされており、カルテもない状態で行うことは難しいと言われた。そこで、相手方に避妊手術ができる獣医師を紹介するよう依頼したが、申請人の居住地域の獣医師会に加入していないため紹介できないと言われた。

本件猫を手放すつもりはないが、購入した際に支払った代金約 16 万円（生体保障代金を含む）の返金と、全身麻酔代金 5400 円および避妊手術をするために余分に生じた費用約 3 万円の支払い、脱肛手術されていたことについて説明不足であったことへの謝罪、さらにペットフードの定期購入の解約を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件契約の締結に際し、相手方が申請人に対して本件猫の脱肛手術の手術歴について説明をしなかったことは認めるが、相手方は、申請人に対して手術歴を故意に隠したのではなく、社内の連絡不足や販売スタッフの確認不足により説明を失念してしまったものである。

もっとも、相手方に説明漏れがあったことは事実であるから、相手方はこの点を真摯に反省し、繰り返し謝罪を行うとともに、申請人の要請に応じて手術歴に関する説明資料を送付した他、本件解決策として①生体価格相当額（約 6 万円）を支払う案、②本件売買契約を合意解除して購入代金全額（約 15 万円）を返金し、本件猫を相手方に返還する、という和解案を提示した。

しかし、申請人はこれらの提案を受け入れず、本件契約における購入代金合計の 9 割（約 11 万円）の返金および慰謝料 30 万円、合計 40 万円以上の金銭の支払いを要求してきた。これを受けて相手方は、申請人に対して回答書を送付し、①の案を増額し、解決金として 7 万円を支払う和解案を新たに提示した。

これに対して申請人は、相手方による本件猫への避妊手術の施術を要求してきたが、相手方には対応困難であり、代理人弁護士を通じて法的観点も踏まえた解決を試みたものの、協議による解決には至らなかった。

本件猫を購入した際に支払った代金約 16 万円の返金と、ペットフードの定期購入の解約については、本件売買契約が有効に成立している以上、法的根拠のない請求であり、到底受け入れることはできないが、解決金として 7 万円を支払う方法による和解を希望する。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、本事案は事実関係には争いがない事案であることから、どのような和解案を希望するかを中心に当事者双方から聴取を行った。

まず、申請人に対しては、本件猫を手元においた上での解決をするのか否かがポイントであると指摘したところ、申請人は、本件猫を手放すことはないとし、本件猫に避妊手術を行うことを強く希望しているので、とりあえず避妊手術の可否について相手方の見解を求めたいと述べた。

また、仲介委員が申請人にどの程度の金額であれば譲歩できるかを確認したところ、脱肛手術をされた本件猫には市場価値はなく、申請人はその価値のない生体を購入させられたのであるから、生体代金および本件猫に問題がないことを前提として支払った生命保障料金等の全額を返金してほしいと改めて主張した。その上で、購入したケージ等の商品は使用しており減価償却されていることから、当該商品代金についてはある程度減額することも検討しているが、それ以外の生体代金、生命保障料金等の返金、およびペットフードの定期購入契約の解約は引き続き求めると主張した。

次に、仲介委員が相手方に避妊手術の可否を確認したところ、一般論であれば避妊手術はできるという回答になるが、仮に本件猫のカルテ等のデータが残っていたとしても、脱肛手術を行った当時から年数が経過していることもあり、本件猫の身体状態が変化している場合があると考えられるため、現在における避妊手術の可否は回答できないと述べた。その上で、本事案は既に紛争化しているため、相手方の提携獣医師が本件猫を診察することはできないが、早期解決のため 10 万円を上回らない程度の金額であれば、ある程度譲歩できると述べた。

一方、ペットフードの定期購入の無償解約については、本件猫の売買契約とは別の契約であるため、譲歩の余地はないと回答した。

また相手方は、本件猫は病気を患っていたのではなく、あくまで手術歴があっただけであり、現在は健康で愛玩動物としての価値があることから、無価値とはいえず、解約されていない以上、生体代金と生体保障代金を返金することは法律上説明がつかず、応じられないと主張した。

仲介委員は、両者の主張を前提に、本件猫は申請人が手元に残すことおよび 10 万円程度の解決金での解決を提案したところ、ペットフード契約の取り扱いについて、両者の見解を最終的に詰めることが不可能であり、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。



## 【事案 16】健康食品の通信販売に関する紛争（5）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年5月下旬、ウェブ上で初回無料、いつでも休止・解約OK、定期縛りなし等と書かれた酵素を用いた健康食品のバナー広告をスマートフォンで見た。酵素を用いた健康食品には興味があり、他社製品を比較してみたいと考え、一度だけ試した後、無条件で解約できるものと思い、相手方ウェブサイトで広告の健康食品Aと、購入特典と示され無料と記されていた健康食品Bを申し込んだ。相手方からの確認メールには、商品名や数量、請求金額として0円であること等が表示されていたが、これが定期購入のコースであると分かる記載はなかった。代金の支払いはコンビニエンスストア決済の方法を選択した。

約3週間後、相手方より商品発送のメールが届いた。購入履歴を確認すると、2回目の商品が購入されたことになっていた。相手方に取り消しを求めたところ、私が申し込んだ商品は2回目の購入が前提のもので、解約するには1回目の代金（5480円）を支払ってもらう必要があると言われた。

広告には初回無料、解約自由と書かれていたので納得できず、消費生活センターに相談したが、相手方は1回目の商品代金を支払って2回目の発送を解約するか、2回目の商品を受け取って費用を支払うしかないと主張し、解決できなかった。商品を返品するので、解約したい。

なお、8月上旬に相手方から2回目の商品として健康食品AおよびBが送られてきた。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は健康食品Aの注文後、続けて表示された健康食品Bを申し込んでいる。当社はウェブサイト上の特定商取引法（以下「特商法」という。）に基づく表記や、注文時の最終確認画面に取引条件を明記しており、健康食品Bについても初回で解約する場合の費用を記載し、申請人はこれを確認した上で注文したはずである。そのことから、本来、かかる請求には応じかねる。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は第1回期日を開催し、申請人から健康食品Aおよび健康食品Bそれぞれの申込画面の状況や申込操作等について聴取した。相手方は事前の連絡なく期日を欠席した。

相手方は第2回期日に出席し、第1回期日は開催日程を失念しており欠席した旨、本件紛争に関する経緯等の詳細を説明した。

仲介委員は、相手方ウェブサイトにおける健康食品Aおよび健康食品Bの勧誘文言において、いずれの記載についても、最終確認画面に表示される規約等と打ち消し合う関係に読み取れる状態であること、また、注文画面操作上、一般的な消費者の注意力において、規約等をすべて確認しきることは困難ではないかと指摘した。

相手方は、ウェブサイト上の広告表示について、特商法等の表示規制事項を順守しており、法的に明らかな問題点や、多くの指摘があれば対応は考えると述べたものの、同種他業者との激しい競争において、現状の広告表示を抑制的に改める考えはないと述べ、法令規制に対する仲介委

員の指摘について、異なる見解を示した。

一方、本件紛争については、申請人に長期の迷惑を掛けたとして、商品代金の請求を取り下げる意向を示した。仲介委員はこれを受け、後払い請求業者から実行されている請求を止め、配送済みの商品については返還を求めない内容を加えて和解案として提示し、両当事者がこれに応じ和解が成立した。

なお、相手方は、本事案で問題となっているウェブサイト上の広告表示について、最終的には今後是正していきたいという意向を示した。

## 【事案 17】クレジットカードの不正利用に関する紛争（17）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 31 年 4 月、マレーシアに 1 人旅をし、クアラルンプール中心部にある屋台で食事をした。その際、隣のテーブルに座った自称トルコ人と会話が弾み、別の店で飲み直そうと誘われたが、断った。「それならコンビニで飲み物を買ってもう少し話そう」と言われ、コンビニエンスストアでビールを買い、屋外で飲みながら話をしていた。途中で一度トイレに行った。午前 1 時ごろ、男と一緒に再度コンビニエンスストアに向かう途中で、いつの間にか気を失っていた。目が覚めると、外は明るくなっており、来たことのないビルのベンチに横になっていた。財布、相手方カード会社 A 発行のクレジットカード 2 枚（以下「本件カード A」という。）、相手方カード会社 B 発行のクレジットカード 1 枚（以下「本件カード B」という。）、スマートフォン、腕時計など、所持していたものがショルダーバッグごと、すべてなくなっていた。現地の警察署に行き、盗難レポートを作ってもらった。

翌日相手方らに連絡し、クレジットカードの使用停止を依頼した。その際、本件カード A で計約 20 万円、本件カード B で約 10 万円が既にキャッシングされていると言われた。

帰国後、相手方から「キャッシングはいずれも暗証番号取引で、暗証番号は一度もミスなく入力されているため、補償できない」と言われた。地元の消費生活センターに相談したが、解決できなかった。返金してほしい。

＜相手方カード会社 A の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

本件キャッシングについては申請人が支払義務を負うことが明らかであり、保障制度の適用もないため、返金請求に応じることはできない。

本件のキャッシングについてはいずれも暗証番号が用いられている。規約上、申請人は暗証番号について善管注意義務を負い、暗証番号が使用された取引については、当社に責のある場合を除き、申請人が一切の債務について責任を負うものとしている。

また、当社は盗難・紛失等による不正利用について、警察への届け出を条件に、損害を補償する制度を設けているが、暗証番号入力を伴う海外キャッシングは、申請人の暗証番号管理について故意または過失がないと当社が認めた場合を除き、保障制度の対象外である。本件では、暗証番号が 1 回で間違いなく入力されているため、自身がキャッシングを行ったか、申請人が第三者に暗証番号を知らせたと考えざるを得ない。また、本件の経緯からは申請人が暗証番号を盗み見られ、跡をつけられたとは考えにくい。このため、申請人には故意過失があると判断せざるを得ない。また、海外旅行中に初めて知り合った人物と深夜に屋外で飲酒をし、離席中に目を離れた飲み物を飲むという申請人の行動にも重大な過失が認められる。

＜相手方カード会社 B の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は渡航先で初めて知り合った外国人と深夜屋外で飲食をともにし、飲酒の上、気を失い、所持品を盗難された。マレーシアでの昏睡強盗については外務省のウェブサイトやガイドブックでも注意喚起がなされているほど広範に起こっている被害であり、これに対する注意を怠ったことは、会員規約に定めるカード保管に関する善管注意義務違反に該当する。

また、同会員規約では暗証番号取引により生じた損害は申請人の責任となることを定めている。本件では、初回のキャッシングから正しい暗証番号が入力されており、入力者が事前に暗証番号を認識していたと推定される。すなわち、申請人の利用であるか、申請人の暗証番号の管理に何らかの過失があったと想定される。

## 2. 手続の経過と結果（一部和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から経緯等の聴取を行った。相手方らは申請人の過失を重く考えていると述べたため、仲介委員はこれに対し「本件は昏睡強盗を契機とする不正利用とみられるが、暗証番号を申請人から第三者に話したとも考えづらく、全額を申請人に負担させるのは酷との考え方もあり得る」旨を伝え、再度の検討を促した。

第2回期日において、本件カードAによる利用については、申請人および相手方カード会社Aが合意案について検討し、双方合意に至ったため、期日後に支払方法等を調整し、両者間で和解が成立した。

なお、相手方カード会社Bについては、申請人が申請を取り下げたため、手続は終了した。

## 【事案 18】 ネットショッピング決済の不正利用に関する紛争（2）～（5）

### 1. 当事者の主張

同時期に相手方決済会社に対する申請が4件寄せられた。申請人らの主張内容がほぼ同一であることから、以下では、そのうちの1件をもとに記載する。なお、申請人によって不正利用先および支払い方法が異なるため、決済会社以外の相手方は一様でない。

#### <申請人の主張の要旨>

令和元年5月、相手方決済会社のサイトで利用料金を確認したところ、4月に相手方販売会社で約9万円、相手方プリペイドカード会社で約2000円の身に覚えのない決済が利用されていた。

相手方販売会社に連絡したところ、申請人のアカウントでは利用されておらず、第三者の利用が確認されたが、支払いは止められないので相手方決済会社へ相談するように言われた。

相手方決済会社へ連絡したところ、調査するがいつまでかかるかは分からないと言われた。

改めて相手方決済会社からの受信メールを確認したところ、4月の不正利用日に、セーシェル共和国からパソコンでログインされている旨の通知が見つかった。

消費生活センターに相談し、あっせんしてもらったところ、相手方決済会社から支払いの取り消しはできない旨の回答があった。また相手方プリペイドカード会社から、アカウントの乗っ取り対応は相手方決済会社であると回答があった。

警察にも相談したが、被害者は相手方販売会社と相手方決済会社なので、被害届は受理できないと言われた。

相手方決済会社の利用料等を決済している相手方クレジットカード会社から、クレジットカード自体の不正利用ではないため、補償の対象外になり、チャージバックもできないと回答があった。7月に、リボ払いに変更した利用代金の一部が引き落とされた。

相手方決済会社で不正利用された約9万円と、相手方プリペイドカード会社で不正チャージされた相手方決済会社のポイント約2000円分を返してほしい。

#### <相手方販売会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

第三者の利用によるものであったとしても、申請人が相手方決済会社を装ったフィッシングSMSを用いた詐欺被害に遭い、相手方決済会社が申請人に提供している決済サービスが不正利用されたものであると考えられる。相手方決済会社により決済がされている以上、相手方販売会社において決済を取り消すことはできない。

申請人と相手方決済会社との間での解決を希望する。

#### <相手方決済会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

今般規約を改正し、フィッシング攻撃等による不正利用の被害を補償する制度を設けた。本件事案についても、調査を行ったところ、不正利用と判断したため、ポイントも含めすべて返金・返還する。

<相手方クレジットカード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本件は、相手方決済会社との契約の中で、相手方決済会社と申請人とが管理するアカウントが申請人以外の第三者に利用されたことに起因する覚えのない売り上げであり、当社としては当該取引が不正利用であるか判断できる立場にないため、相手方決済会社からの売り上げデータに基づき申請人に請求している。

なお、本件は申請人が購入していない（第三者購入の）取引のため、割賦販売法に基づく抗弁事由に当たらないと考えている。

申請人と相手方決済会社間による解決を希望する。

<相手方プリペイドカード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人の主張を前提とすると、申請人名義の相手方決済会社アカウントで保有していたポイントが、申請人以外の第三者名義のプリペイドカードにチャージされたものと考えられる。

しかしながら、当社は相手方決済会社アカウントの管理者ではないことから、そもそもポイントが本件チャージに消費されたとの主張が事実なのか、どのような方法・経緯により、誰名義のプリペイドカードにチャージがなされたのか、確認できない。

なお、仮にチャージ先の名義人が判明したとしても、規約上、チャージの取り消し等には応じられない。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日において、不正利用先である相手方販売会社および相手方プリペイドカード会社から、利用状況の詳細について確認した。

相手方販売会社は、当該決済がどのアカウントでなされていて、購入された商品がどこに配送されているかは判明しているものの、関係法令や相手方販売会社の情報の取扱方針を理由に、申請人本人はおろか当紛争解決委員会にも開示することはできないと述べた。相手方プリペイドカード会社は、当該ポイントは相手方決済会社のアカウントで管理されていたものであり、そのチャージ先についても相手方プリペイドカード会社において確認することはできないと述べた。

また、本件では不正利用に使用された各アカウント名義と申請人の相手方決済会社アカウント名義が異なっている可能性が高く、名義が異なる取引を許容することの是非についても確認したが、相手方販売会社は、顧客の利便性等の観点から当該取引は必ずしも禁止されてはおらず、名義の異なる同居の親族に購入を依頼するケースなどもあるため、それをもって不正利用と判断することはできないと述べた。

他方、相手方プリペイドカード会社は、相手方決済会社のシステムを利用しているに過ぎないため、仕組みについては把握していないと述べた。

相手方決済会社は不正利用分を返金・返還すると述べているものの、当該不正利用を端緒として発生したリボ払い手数料約 5000 円の帰属が問題として残ったことから、仲介委員が相手方クレジットカード会社に確認したところ、相手方決済会社において当該決済の取消処理があればリボ

払い手数料も含めて既払い金を返還すると述べた。

そこで、約9万円については相手方決済会社が当該決済を取り消し、約2000円分のポイントについては申請人のポイント残高記録に加算する内容で、和解が成立した。

なお、相手方決済会社および相手方クレジットカード会社との間で和解が成立したことから、申請人は、その他の相手方に対する本手続の申請を取り下げた。

## 【事案 19】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（27）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成31年4月、結婚式場情報サイトを通じて、相手方が運営する式場の見学フェアに参加した。見学後、式場の担当スタッフから見学当日値引きが適用された120万円の見積書を提示された。結婚式の希望日を伝えたところ、希望に見合う日取りは1日しかないと言われ、「この日程は奇跡的に空いていたので、すぐに埋まってしまう」「見学フェア当日に契約した場合のみ80万円の値引きが適用されるため、後日、この値段で契約することはできない」「契約から7日以内であれば、日程は無料で変更できる」と強く勧められたことから焦ってしまい、契約申込書にサインし、申込金10万円をクレジットカードで一括払いした。

契約に伴い、約款の内容を説明する動画をタブレットの画面上で確認しながら、約款の内容を理解したかを確認する項目にチェックを入れていったが、担当スタッフは同席せず、動画の内容自体も分かりにくかった。結婚式の準備が始まってからのキャンセルには解約料がかかることは漠然とは理解したが、申込金10万円が一切返金されないという点は、口頭では説明されず、分からなかった。見積書や契約申込書の控え、約款などの書類一式も渡されなかった。

後日、事前に予約をした上で、衣装の打ち合わせのために式場に出向いたが、日時が間違っただけで予約されていたため、納得のできるドレス合わせができなかった。重要な契約申込書等の渡し忘れがあったことや、式場スタッフの対応に不信感を抱いた。そのため、式場に電話して解約を申し出たところ、「解約は承るが、申込金は解約料扱いになるため返金できない。後は担当スタッフと話してほしい」と押し通された（契約日の6日後、結婚式・披露宴の199日前）。

納得できなかったため、地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。解約して、既に支払った10万円を返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申込金の返金について交渉したい。

申込金は、当社担当者より明確に説明を行うとともに、約款の内容は映像で不足なく説明を行っている。なお、映像での申込金やキャンセル料の説明については、口頭による説明では不足がある可能性があるため、重要な内容を確実に伝えるために導入した。

また、衣装打ち合わせについては、申請人が日時を誤って来店されたが、遠方からの来訪であったことを考慮し、予約がすべて埋まっていたにもかかわらず、特別に対応した。当社の記録では、申請人の衣装打ち合わせの日程は1カ月先であるという記録が残っていること、通常、衣装打ち合わせは挙式日の3カ月前に行うことから、申請人の認識違いと思われる。

当社は可能な限り誠実かつ真摯しんしに対応しているため、当初の合意の通り、申込金を請求することは正当な権利だと認識している。

しかし、紛争を長期化させるのは双方にとって好ましい状況ではないという認識もあるため、今回に限り、申込金の一部返金での解決を図り、それでも解決に至らない場合は訴訟提起を検討する。



## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から契約の経緯等を確認した。

相手方は、申請人は結婚式場相談の仲介業者を通じて、相手方の結婚式場の紹介を受けて来場しているため、仲介業者を通じたことによる割引に加え、相手方が開催する食事フェアの割引も適用されたため、約 80 万円の割引になったこと、この割引は当日にしか適用されないと申請人に説明したと述べた。また、申請人に対し、約款の内容を分かりやすく伝えるために 10 分ほどの説明動画をタブレット端末で見せており、同時に契約事項を理解したかを確認するためのチェックシートにチェックを入れてもらっていると述べた。

仲介委員は相手方に、申請人のキャンセルにより発生した逸失利益について尋ねると、相手方は、仲介業者への報酬が発生しており、また、申請人に紹介した日にちの枠は、期日開催日現在で埋まっていないことから、損失が発生したと述べた。

仲介委員は、挙式予定日の 1 年以上前の解約であれば、消費者契約法 9 条 1 号にいう平均的損害に当たるとは認められないとした裁判例があること、また、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会の「結婚式場・披露宴会場におけるモデル約款」では解約料金について「364 日目以降 180 日前まで」であれば、解約料金は申込金の 50%までという定めがあること、本来、申請人に送らなければならない見積書や契約申込書の控え、約款などの書類一式が、申請人の手元に届いたのが解約後であったことを理由に、歩み寄りによる解決を求めた。これについて相手方は、当初上記モデル約款を基準に 5 割の返金を提示した。しかし、仲介委員が本事案における事情を考慮し、解約料を 3 万円とし残金 7 万円を申請人に返金する和解案の検討を求めたところ、相手方がこれを了承し、申請人もこれに合意したため、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 20】 出会い系サイトの返金に関する紛争（8）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 31 年 4 月、SNS で自分（当時 19 歳）のアカウントをフォローしてくれた女性から「友達になろう」とメッセージが届き、別の SNS でやりとりをしていた。後日、女性から「携帯電話の調子が悪いから、こっちで話そう」と相手方が提供・運営するアプリの URL が送られてきたので、登録し、アプリを介してやりとりを続けた。アプリで女性とやりとりをするにはポイントを購入する必要があったため、コンビニエンスストアで前払い式のプリペイドカードを購入し、それを用いてポイント購入を行った。

しばらくして女性から「このアプリを介さずにやりとりをしたい。連絡先を交換しよう」と持ちかけられ、同意したところ、突然、相手方より、5 万円を振り込んでアプリ内に連絡先交換専用ボックスを設置すれば連絡先交換ができるとメールでの連絡があった。相手方にメールで「振り込んだお金は戻ってくるのか」と問い合わせると、相手方から「連絡先の交換ができれば全額返金する」と回答があったため、安心して 5 万円を振り込んだ。

ところが、送られてきた女性の電話番号が 3 度続けて文字化けし、そのたびに交換のための料金を請求され、合計 19 万円を支払った。その後女性から、電話回線を使って連絡先を交換する相手方の機能を勧められ、合計 45 万円を支払った。さらに相手方から料金を求められたので、これ以上振り込めないと思い、話を保留にしていたところ、女性から「諦めたくない」と連絡があり、電話番号交換のための別の機能の利用を勧められ、さらに合計 20 万 5000 円を支払った。しかし、やはり連絡先の交換はできなかった。その間、相手方に何度もお金は戻ってくるか確認し、相手方が「連絡先の交換ができれば全額返金する」と言うので、お金を戻してもらうために、支払いをやめることができなかった。

消費生活センターに相談し、相手方に未成年者取り消し等を理由に返金を依頼する通知を送った。相手方からは一部返金の申し出があったが、折り合いがつかず、解決しなかった。相手方は、「申請人は購入したポイントの大半を既に使用した」と言うが、自分はそもそも全額返金されることを前提に入金をしたのであり、ポイントのための入金は一切しておらず、納得がいかない。

契約をなかったことにして、支払った利用料全額を返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

全額返金はできないが折り合いのつく金額として 50 万円程度の返金で和解したい。

なお、当社から申請人に対して「全額返金する」という案内は行っていない。

当社が販売しているのはポイントであり、振込額相当のポイントは加算している。連絡先交換のためのキャンペーンを利用するためには、ポイント購入時に別途付与されるコイン（会員ランクの昇格や情報送信を可能とするために使用するもの）が必要であり、申請人はコインを集めるために次々とポイントを購入していた。コインはログインの際やキャンペーン参加時に無料で配布しており、当社としては「コインの販売はしておりません。コイン獲得を目的としたポイント購入はお控えください」とウェブサイトに表示している。ポイントの購入は申請人が任意に行ったものである。

また、申請人が女性と連絡先を交換できなかったのは、サービス利用時の認証手続において女性側がミスをしたり、キャンペーン参加のための申し込みを受ける前にキャンペーンが終了したためであり、この点において当社に落ち度はない。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者双方から事情を聴き取った。その上で、相手方に対し、本件はそもそも未成年者取り消しが認められる事案であり、また、相手方が事業者としてサービスの提供を行わなかったために申請人がコイン取得を目的としてポイントの購入を行わなければならなくなったといえ、債務不履行に基づく損害賠償請求が可能な事案であると指摘した。さらに、本件は平成 25 年 6 月 19 日の東京高裁判決（出会い系サイトの運営業者について、詐欺および不法行為を認めた事案）に類似した部分もあると思われ、解決に向けた検討の必要性が高い事案であると伝え、譲歩を求めた。

相手方は、申請人の希望する額を支払うことは財政的に難しいため、プリペイドカードで支払われた分の売り上げ約 10 万円分について取消処理を行うとともに、60 万円を 2 回に分けて返金するとの和解案を示した。これに対し、申請人は返金金額には納得がいかず、分割払いでは途中で支払いが滞るのではないかと不安だ、と述べた。仲介委員が相手方に申請人の意向を伝えたところ、相手方は、60 万円のうち、1 回目の支払いを 40 万円とすることはできると述べた。仲介委員は申請人に対し、相手方にさらなる支払条件の検討を求めることはできるが、検討に時間がかかることにより和解が遅れることで相手方の倒産リスク等が増すことも勘案するよう伝えたところ、申請人は、早期解決のため相手方の和解案に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 21】 インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（26）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 10 月、インターネットビジネスのサロンで相手方が開発したシステム（以下「本件システム」という。）に興味を持ち、セミナーに参加した。

セミナーは、本件システムを利用した転売ビジネスを教授するスクールの紹介をするもので、本件システムは、一度の作業で市場から売れ筋商品を自動的に抽出・調達し、海外オークションサイトへ出品までしてくれるものであり、手間なく稼げるようになると説明された。

スクールの費用は約 40 万円であるところ、今日この場で申し込むと 4 万円引きとなり、売り上げが出せるまで個別指導すると言われたので申込書を書いて提出した。

翌日、相手方より受講の意思確認と代金の支払方法を尋ねられたため、銀行振込にすると答え、その翌日に振り込んだ。その際、相手方から、領収書や契約書の交付はなかった。

スクールは 11 月中旬から翌年 5 月中旬まで、月 1 回ペースで開催された。

12 月から翌年 5 月にかけて、実際に本件システムを用いて転売ビジネスを実施したが、商品は自動的に抽出されず、自分でリサーチする必要があり、商品の調達費用、オークション出品料や契約料、決済手数料等の諸経費がかかるが、このことは説明されておらず、これらを考慮すると、およそ相手方が説明するような利益が出せる構造とはなっていなかった。

本件システムがセミナーでの説明と異なり、また、スクールの内容も異なっており、そもそもスクールの契約書類が交付されていないことから、相手方に代金の返還を求めたが拒まれた。契約をなかったこととし、既払い金 35 万 8000 円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人との和解を求める。

申請人の入会后、当社は全サポート期間（6 カ月）について完全な履行をしていることから、全額返金に応じることは困難である。契約金額の 1～2 割相当額の返金であれば、早期解決の観点より対応することは可能である。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日を開催し、両当事者より本件システムに関する説明内容、スクールの勧誘状況、スクール費用の支払方法等について確認したところ、説明内容、契約場所、支払方法のいずれも双方の主張が相違しており、認識が大きく隔たっていることが確認できた。また、本件システムの内容についても、自動出品の可否や、出品に際して発生する手数料および海外オークションサイトを利用することにより生じる為替手数料等、契約前のセミナーで説明がなされたか否かについて双方の主張が異なっていた。

仲介委員は、相手方に対し、本件契約は特定商取引法における「営業所等以外の場所」での契約であるため、訪問販売に該当すると考えられ、法定記載事項を記載した契約書面の交付が必要になると指摘した。これに対し相手方は、本件契約はセミナー後に申請人が自宅に帰り、インターネットから申し込んでいることから、訪問販売には該当せず、クーリング・オフの適用はない

と主張した。そこで、仲介委員は、申請人がインターネットで申し込んだ記録等について次回期日までに提示できるよう対応を求めた。

第1回期日終了後、相手方は主張書面において、本件契約はインターネットによる申し込みであるとし、代金支払いもオンライン決済で行われた等と書面で改めて主張した。

第2回期日において仲介委員は、申請人が本件契約に基づき相手方に支払った銀行振込の明細を提示し、相手方が主張するオンライン決済の入金記録の確認および申し込みがインターネットを介して行われたことの電磁的記録を提示するよう要請し、それらを踏まえた上での解決案の検討を求めた。

第2回期日終了後、相手方は、契約に関する電磁的記録は申請人が契約前のチャット記録を削除したため、保存されておらず、本件契約の費用の支払いは申請人の主張通り、振り込みであったことを認め、本件契約の契約金額の半額相当の返金による解決を提案した。

第3回期日において仲介委員は、解決条件について、申請人に歩み寄りの余地があることを確認した上で、相手方が提示した解決案を念頭に、さらなる検討を促したところ、20万円の返金とする提案がなされた。これに申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 22】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（9）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 7 月、声優になりたくて保護者の承諾を得て相手方の基礎科（週 1 回のクラス）に入所する契約を締結した。入所金 10 万円を一括払いし、年間受講料は分割払いで支払うことにした。その際、誓約書、プロフィール、受講料分割納入申込書に記入して相手方に差し入れた。

平成 31 年 3 月、基礎科を修了するため、受講継続を希望し、本科（週 1 回のクラス）の受講継続確認書を提出した。本科の年間受講料 20 万円については、4 回に分割して支払うことを希望し、受講料分割納入申込書に記入し、第 1 回分割納入金 5 万円を相手方の銀行口座に振り込んだ。なお、受講料支払いの保証人は親になってもらった。そして、平成 31 年 4 月、本科の受講を始めた。

令和元年 5 月、声優にならないこと、就職活動で忙しくなること、受講料が経済的負担になることを考えたため、相手方に電話で退所することを伝えた。その後、相手方から、途中で退所した場合も年間受講料は全額支払ってもらおうと言われた。しかし、本科は 5 回しか受講していないので、受講料 20 万円全額を支払うことに納得できなかった。そこで、最寄りの消費生活センターに相談したが、解決しなかった。

年間受講料 20 万円のうち、6 月以降の未受講分を 17 万円として、既に支払った 5 万円のうち、2 万円を返金してほしい。また、まだ支払っていない 15 万円の請求をやめてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人の請求を認めない。

受講料に関する取り決めは、受講規定、手引き、申込書等に年度途中で退所した場合にも年間受講料を全額支払うべきことが明記されている。また、申請人との契約だけではなく、当社の全受講生にかかわる内容で、個々の事情により異なる対応を行うことは、その他の受講生に対し平等性を著しく欠くことになる。さらに、受講料の取り決めは、当社の事業継続の根幹にかかわることから、個々の事情で異なる対応を行うことは望ましくないと考える。万一、当社の事業や契約内容に適法でない部分があるのであれば、速やかに改定を行わなければならないが、そのためには裁判による明確な判断が必要だと考えている。

また、申請人の要求は一方的であり、経緯に関する記述も恣意的かつ誤った認識がある。万一、申請人の主張する経緯に誤りがなく、要求が正しいと主張されるのであれば、訴訟手續を行う当社に有利なことはなく、申請人が何ら訴訟を拒む理由はないと考える。

※事務局から相手方と相手方代理人に電話および文書で手續への協力と期日への出席を促したところ、期日には出席するという回答があった。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、当事者に契約の経緯等の聴取を行った。

その上で仲介委員は、本事案が消費者契約に該当すると思われること、中途解約について一切の返金を認めないことは、消費者契約法が定める平均的な損害を超えることになるのではないかと、

と指摘した。これに対して相手方は、受講生は入所審査に合格して入所しているが、中には長期の欠席を取る人や連絡が取れなくなってしまう人もいるため、レッスンの受講生人数が減少してしまう場合はあるが、1クラスの受講人数が減少してしまったとしても、追加で募集することはないと述べた。

仲介委員は、相手方に対して、申請人の希望をある程度受け入れる意向があるかを確認した。しかし、相手方は、個別に返金対応を行うことは他の受講生との公平性を欠くこととなるため、返金には応じられない、また、仮に返金に応じた場合、その情報がインターネットで拡散してしまうことが懸念されると述べた。仲介委員は、守秘義務条項を入れた和解書を交わすことを前提に和解を促したが、相手方の回答は変わらなかった。

仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 23】屋根改修工事の返金等に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 9 月、台風による被害で屋根のトタン板 4 枚が剥がれて飛んでしまった。翌日、ビニールシートを張ってふさぐとともに息子がインターネットで検索し、相手方に屋根の修理工事の見積もり依頼をした。何度も催促し、2 週間以上たって見積書（約 37 万 8000 円）が届いた。

11 月、相手方が来訪し、契約書を交わした。その際、「鉄板は取り寄せるのに時間がかかるが、木材ならすぐに施工できる」「10 年は大丈夫」と言われたので、見積内容を変更して木材で修理してもらうことにし、内金として 5 万円を支払った。後日、工事が行われ、残りの約 32 万 8000 円を現金で支払った。

修理の翌日、屋根を見回ったところ、ベニヤ板は傷と隙間だらけで、雨が降るとたまった水が染みて板が腐るのではないかと不安を覚えた。相手方に確認しに来てほしいと電話で伝えたが、連絡はなかった。その後、雨が 4 回ほど降り、台所の棚に置いたトイレトペーパーの袋の上に水がたまった。

雨漏りが発生したのではないかと考え、地元の消費生活センターに相談し、相手方に工事内容が変更になった新たな明細書を受け取っていないことを伝え、クーリング・オフ通知を送付した。しかし、相手方から「本件工事契約は、特定商取引法 26 条 6 項 1 号に該当するので、クーリング・オフの適用除外になる。また、現場での軽微な契約内容の変更はあったが、工事契約の同一性は失われていないので、返金には応じられない」という回答があった。

契約をなかったことにして、既に支払った代金を全額返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

屋根の修理については、あらかじめ予約の段階で説明済みである。また、修理当日に修理内容の変更はあったものの、軽微な変更過ぎないため、クーリング・オフは適用されない。

しかし、早期解決のため、5 万円の和解金を支払うことで和解したい。なお、金額については多少の譲歩も可能である。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

相手方に和解の仲介申請書等を配達証明付き郵便にて送付し、回答書、答弁書の提出を求めたが、「不在のため、配達することができず、保管期間が経過した」として返却された。

そのため、再度相手方に対し特定記録付き郵便で仲介申請書等の書類を送付したところ、配達を確認できたため、相手方に電話と文書で本手續に応じるよう求めたところ、弁護士に相談中であり、後日回答すると連絡があったものの、相手方からの回答はなかった。そこで、国民生活センター法 22 条に基づき、文書提出要求書および期日出席等要求書を送付したところ、相手方から、早期解決のため、解決金として 5 万円を支払うことで和解に応じるという回答が文書で寄せられた。

仲介委員は、期日を開催し、当事者から事実関係等を聴取した。仲介委員は相手方に対して、



防水処理が十分に行われていなかったことから雨漏りが発生してしまった可能性があること、申請人の居住地域では法令で屋根材に不燃材を使うことが義務付けられているが、本件の工事では木材が使われたことなど、工事に問題があったのではないかと指摘した。その上で、歩み寄りによる解決を図るため、10万円を返金するよう検討してほしいと述べたところ、相手方は持ち帰って検討することとなった。

後日、相手方から、早期解決のため10万円を返金することで和解したいという回答があり、申請人がこれに同意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 24】 電位治療器の解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 30 年 7 月ごろ、相手方が市内の空き家を利用して、高電位治療器（以下「本件商品」という。）の無料体験キャンペーンを実施していた。高齢による膝の痛み、足腰の衰えおよび足のむくみ等のために歩くことが難しくなっていたので、知人に車で送迎してもらって体験会場に出向いた。相手方販売員より「万病に効く」「歩けなかった人が歩けるようになった」等の説明を受けて、自分の身体の状態も改善するのではないかと思い、同年 10 月にかけて、複数回体験会場を訪れた。繰り返し本件商品の体験を行い、相手方の説明を受けるうちに、自身の症状が軽減していくと思うようになった。

同年 10 月のキャンペーン終了日、相手方販売員から「明日から体験できなくなるが、どうするか」と聞かれたので、自宅でも本件商品を使うことで足のむくみ等が改善されると思い、購入の意思を伝えた。その日に初めて本件商品が約 70 万円であると知って驚いたが、断ることができずに購入することになった。代金は本件商品が届いた日に、現金で支払った。

その後、約 3 カ月間にわたり、取扱説明書に従って本件商品の利用を続けた。利用期間中に少し血圧が下がることはあったが、足のむくみや歩行が困難なことは改善しなかった。この頃、医療機関で検査を受けたところ、下腹部に腫瘍があり、血流を阻害しているためにむくみが生じていると診断を受けた。

令和元年 7 月、申請人代理人が申請人宅を訪問した際に、本件商品の購入を知った。預金残高はマイナスとなっていた。相手方に問い合わせをしたが、相手方は「頭痛、肩こり等に効くという以外の説明はしていない」との回答を繰り返し、解決しなかった。契約をなかったことにしてほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社では消費者に納得して商品を購入してもらうため、体験会場を設けており、申請人は購入前 2 カ月にわたり、本件商品の体験会場に通っていた。効能効果以外の内容で勧誘を行うと医薬品医療機器等法に抵触するため、「万病に効く」という説明は一切していない。また、申請人の申し込み時も当社は本件商品の購入について、「どうするか」という聞き方はしておらず、申請人から購入の申し出があったものである。このため、販売方法には問題がなく、返品は受け付けられない。

なお、本件の体験会場は、空き店舗を営業所として届け出て、約 5 カ月間営業していたが、出入り口は開放してあり、不特定の消費者が入店でき、商品を自由に触れる環境を設けていた。このため、本件売買契約は、特定商取引法（以下「特商法」という。）上の訪問販売には該当せず、クーリング・オフは認められない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から事情を聴取した。その結果、長期間にわたっ

て本件体験会場が設置されていたものの、相手方において、本件商品のみを勧誘していることから、消費者が商品を自由に選択できる状態にあったとはいえ、本件契約は特商法上の訪問販売に該当する可能性があると考えられた。このため、仲介委員は相手方に対し、次回期日までに訪問販売の該当性についての法律的な考え方について、弁護士等の専門家に確認するよう求め、期日後に相手方に、仲介委員の見解を記した要請文書を送付した。後日、相手方から、本件体験会場についての、より具体的な説明と併せて、弁護士に相談した結果、本件は訪問販売に該当しないと考えるが、契約書面を交付していない事実等も鑑み、早期解決のため和解金 10 万円を支払う用意がある、との回答があった。

第 2 回期日において、仲介委員は相手方に対し、回答内容を考慮したとしても、常設店舗ではない本件体験会場のような場所で「高額商品等の特定の商品についてのみ繰り返し勧誘するなど、陳列された商品を自由に選ばせることなく勧誘」した場合には、省令等に照らして、訪問販売に該当する可能性が高いことを改めて指摘した。また、本件商品を購入したことにより、申請人の預金残高がマイナスとなっていることからすれば、申請人の判断能力が衰えていたことが推認できることから、高齢者に対する勧誘として配慮を欠いていたことがうかがわれ、これが不法行為とみなされる可能性があることも添え、相手方に譲歩を求めた。しかし、相手方は事実認識が異なるとして争う姿勢であった。そこで、仲介委員は、申請人の希望も考慮し、商品代金の半額である約 35 万円を返金する和解案を提示した。これに対して、相手方は早期解決のため、本件商品の返品を条件に 30 万円の返金を行うと述べた。また、相手方は今後のトラブル再発防止のため、契約書面も改善するとの意向であり、この旨を申請人に伝えたところ、申請人も相手方の和解案に同意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 25】医療保険の告知義務に関する紛争（2）（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

夫の定年退職を機に医療保険の見直しを検討するため、平成 30 年 4 月下旬、相手方代理店で病歴、通院歴、線維腺腫（乳房の良性腫瘍）があること等、既知の身体状況を口頭で伝えた上で相談した。以降相手方代理店に 4 回出向き、その都度担当者<sup>せんいせんしゅ</sup>と相談し契約内容を検討し、6 月初旬、相手方保険会社 A の医療保険（以下「本件医療保険」という）と、相手方保険会社 B のがん保険（以下「本件がん保険」という。）を同時に契約した。

胸部のしこりについて、相手方代理店の担当者に告知書への記載方法を質問したところ、治療、投薬歴がなく、定期検診程度であれば告知不要との回答だったため、記載しなかった。本件がん保険については、線維腺腫が告知対象になっていることから「はい」にチェックするのか確認したが、同様に告知不要との回答だったため、告知事項なしとして書面を提出した。

12 月、定期検診でしこりの増大を指摘され、平成 31 年 4 月に摘出手術を受けた。術後に良性の線維腺腫と確定したため、相手方保険会社 A に入院給付金を申請した。

令和元年 5 月、相手方保険会社 A の調査会社と面談し、入院給付申請に至る経緯を説明したところ、保険契約時の様子について説明を求められた。

6 月初旬、契約時の告知経緯に関し、私と相手方代理店の主張が異なっていると相手方保険会社 A に指摘され、私と相手方代理店、相手方保険会社 A が同席した面談が行われた。告知書を記入した時の相手方代理店での会話内容を相手方保険会社 A に伝えたが、相手方代理店はこれ聞いていないと否定した。6 月下旬、相手方保険会社 A より、本件医療保険契約の解除と入院給付金が支払われない旨の通知書面が届いた。

このことから、本件がん保険についても告知しなかったことが問題になるのではと不安になり、相手方保険会社 B に事情を説明したところ、再告知書の提出を求められた。7 月中旬、相手方保険会社 B より、調査の結果、本件がん保険の契約を解除する旨の通知が届き、未経過分の保険料約 1 万 3000 円が返金された。

その後、相手方代理店に再調査を求め、再度の話し合いも行ったが病名告知の事実はないとの回答があり、具体的な調査もされなかった。8 月上旬、相手方保険会社 A からは、支払い済みの保険料 2 年分のうち 1 年分に相当する約 5 万円は返金されたが納得できない。本件医療保険について支払い済みの保険料相当額と返金済み金額との差額（約 4 万 9000 円）の返金を求める。

本件がん保険についても、相手方代理店を通じ、適切な告知が図られていれば、そもそも契約することはなかった保険であることから、相手方保険会社 B に対し返金額と支払い済みの保険料相当額との差損（約 1 万 9000 円）について返金を求める。

＜相手方代理店の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人が返金を求めている保険料は、当社が受領していないため、応じかねる。

申請人による告知と、これに関する当社担当者の受領の経緯について、申請人の申し出と相違している部分がある。来店記録等によれば、申請人を担当したいずれの者も「しこり」や「線維腺腫」について聞いていないこと、対応した時の当社の交渉記録にも症状について記載が見られ

ないことから、当社では告知を受領していない。

上記については、当時、申請人の申し出を受け、社内の記録、店舗の募集人、相手方保険会社への経緯確認等、異なる部署により複数回の調査を実施し、結果を申請人に報告した。

本件医療保険、本件がん保険では「しこり」「線維腺腫」の告知を受領した場合、契約の成立は難しいと認識しており、その段階で募集を中止することが通常の判断であること、判断が難しい場合、保険会社の確認が必要なものと認識している。少なくとも当社担当者の責務において、十分な注意を要する案件であったと認識している。これを踏まえ、相手方保険会社らの意向も踏まえ、本手続には積極的に協力する。

#### <相手方保険会社Aの主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

当社は、当社担当者、相手方代理店担当者、申請人による三者面談を行い、契約当時の経緯について確認を行ったが、申請人と相手方代理店において告知受領の有無、担当者の発言内容等について終始並行線であった。

当社は、相手方保険会社Bの本件がん保険の加入時における「しこり」の有無を問う事項について、申請人の状況から、相手方代理店がこれを無視する告知受領を行うことは想定し難いこと等を総合的に考慮し、告知義務違反があったものとして扱った。

なおその際、紛争解決の提案として、契約日から3年以内の乳房に生じる疾病について保険金給付の対象から外す特定部位不支払特約を付加した上での契約継続の提案を行っている。しかし、この提案は申請人に受け入れられていない。

上記の通り、当社は経緯等の事実確認や提案を尽くし、既に紛争解決に努力しており、本手続における紛争の解決は考えていない。

#### <相手方保険会社Bの主張の要旨>

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人が乳腺線維腺腫により定期的に検査を受けていることについて、相手方代理店の担当者が告知書に記入しなくても大丈夫だと発言したことについて、当社は否認する。

相手方代理店から提出された報告書に基づき、相手方代理店の対応経緯を精査し、申請人の保険加入時の事実調査を行ったところ、相手方代理店が申請人の既往症について認識していた可能性を否定できないこと、また、告知手続時の対応に不十分な点があったことについて否定できないことから、申請人の請求である既払込保険料の返金に応じるのが相当であると判断した。

結果的に、申請人が意図せず事実と反する告知を行うに至った状況から、相手方代理店が十分な説明を行っていたかに疑問が残る。本事案のように他社の保険契約を解除して申し込みを行う状況であれば、相手方代理店では告知手続の際、告知の重要性や告知義務に違反した場合の不利益等について丁寧に説明し、正確な告知を促すような慎重な対応が望ましかったものとする。

## 2. 手続の経過と結果（一部和解）

仲介委員は期日を開催し、申請人と相手方代理店より、告知の実施状況と受領状況、本件医療保険およびがん保険について、検討から契約に至る申請人の来店対応時の状況を、相手方保険会

社 A および B より本事案の対応にかかる事実確認の方法等を聴取した。

相手方保険会社 A は、相手方代理店が相手方保険会社 B に提示した報告書の内容を踏まえて再検討するとの意向を示したため、仲介委員はこれを調整し、次回期日までの再検討を求めた。相手方代理店には、申請人の来店記録等の提出を求めた。

第 2 回期日において、相手方保険会社 A は、相手方代理店の報告書を確認し、申請人は契約前の段階で告知の必要性を念頭に置いた発言をしており、その上で当社にあえて告知しなかったと認識するため、申請人の請求に応じられないと主張した。相手方代理店も来店記録を提出し、申請人から胸部のしこりについては告知を受けていなかったと重ねて主張した。仲介委員は和解の見込みが立たないと判断し、不調で手続を終了した。

一方、相手方保険会社 B は、第 1 回期日において、相手方代理店から申請人に対する告知の重要性について、不十分な点があった可能性は否定できず、これにより申請人が告知を行う機会を逸してしまったことが本件紛争の要因としてあるとし、当初回答の通り申請人へ返金することで和解したいと述べた。これに申請人が応じたため、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 26】 結婚式と披露宴の解約に関する紛争（28）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 8 月、結婚式の検討のため、相手方のブライダルフェアに参加した。相手方の担当者から「本日契約しないと、挙式費用や衣装代等の割引が適用できない」と言われたが、他の式場を見てから決めたいと伝え、割引の適用期間を 2 週間程度延期してもらった。

約 2 週間後、相手方から他の式場の見積もりを持参するよう促され、出向いた。相手方から「本日契約すれば、さらに割引する」と言われ、契約した（挙式予定日：令和元年 10 月）。なお、この際、適用される消費税率は 10%と言われた。後日、相手方に予約金 30 万円を振り込んだ。

平成 31 年 1 月、国税庁のホームページでは、「平成 31 年 3 月末までに締結した、結婚式を含む一定の取引形態に該当する契約は、経過措置として消費税率は 8%に据え置かれる」とあったため、相手方に問い合わせたところ、消費税率は 10%と回答された。

納得できないため、税務署に確認した上で改めて相手方に問い合わせた結果、「新しい契約書を作成し、3 月末までに締結すれば 8%が適用される」と言われた。従前の回答と異なっており、また、回答までに時間を要したため、相手方に不信感を抱いた。

同年 3 月、新しい契約書の説明を受けたが、その際、多めの見積金額にさせてほしいと言われた。これまでの対応にも不満があるため、キャンセルを申し出たが（契約の日から 225 日後、挙式予定日の 190 日前）、相手方から予約金は返金しないと言われた。相手方が信頼関係を損なう行動を重ねたためにキャンセルしたのであり、予約金が返金されないのは納得できない。返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人から消費税に関する質問が寄せられたため、会計事務所や国税庁、税務署に確認をしたところ、当時の契約書では 10%の適用だが、結婚式の総額を契約書に記載することにより 8%の適用となる旨の回答を得た。そのため、新たな契約書を作成し、総額を記載することとした。回答に時間を要したのは、税理士や弁護士のチェックを経た上で回答したためである。

キャンセル料は、逸失利益と実費として生じた損害があるため、返金には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

第 1 回期日で相手方は、消費税率はすべての契約で 10%を適用させるつもりだったが、申請人からの指摘を受け、改めて検討した結果、8%を適用させる余地もあることが判明したので、申請人の意向を踏まえて 8%を適用させようと思った、これらの調整のため、回答までに時間を要したと述べた。

仲介委員は、当事者双方に具体的な解決案を尋ねたところ、検討したいとのことだった。

第 2 回期日では、相手方より、一定の落ち度があったことを認め、10 万円の返金で解決したいとの意向が表明された。申請人は、予約金の半額の 15 万円の返金を求めたものの、相手方の考えに変化がなかった。そこで、仲介委員は、相手方から申請人らに 10 万円を返金することに加え、

相手方の一連の対応に申請人らが不快の念を抱いたことについて相手方が遺憾の意を表明する旨の条項を盛り込む和解案を提示したところ、当事者双方が合意したため、和解が成立した。



## 【事案 27】 整骨院の整体施術の中途解約に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

令和元年7月、腰と右半身の痛みがひどく、仕事に影響が出たため、相手方整骨院を訪れ診てもらった。

写真撮影とマッサージの施術を受けた後、首と肩周辺の骨のゆがみが原因と診断された。

インナーマッスル（身体の奥にある筋肉）を鍛えることと骨盤矯正が必要なため、40回以上通院する必要がある、同じ症状の患者を診た経験があるが32回の通院で治った、まず施術をやってみよう、と促された。施術中に料金表を見せられて回数券の説明を受けたが、激痛があり、施術は1回約7000円だが32回分の回数券を購入することで約19万円になり、さらに本日購入すれば10%割引になるということしか分からなかった。

当日分の施術は現金で支払い、回数券代約17万円は相手方カード会社のクレジットカードで決済した（一括払い）。回数券は解約できないことなどが記載された同意書にサインしたが、その控え等は渡されなかった。

帰宅後、腰の痛みと右半身の痺れがひどくなったため、市販の薬を飲んだ。

3日後、相手方整骨院に行くとマッサージとインナーマッスルを鍛える施術をされ、骨のゆがみを直す器具に乗せられた。この日も、帰宅後に腰痛と右半身の痺れがひどくなった。初診時からこの日まで4日間痛みがあり、仕事に行けなかった。

翌日、歩行困難になり、整形外科を受診した。医師から、ヘルニアであるため、安静にし、マッサージは控えるよう言われた。診断書では、病名が急性腰痛症と記載された。相手方整骨院に電話で診断結果を伝え、マッサージができないため回数券の解約を希望したところ、解約できないと言われた。

2日後、相手方整骨院から、肩と首にゆがみがあり、背骨周辺の筋肉をつけるためには、インナーマッスルを鍛える必要がある、病院でマッサージは行わないようにと言われたとしても実施して問題ない、病院では治らないと言われた。契約書や回数券について送付してほしいと依頼したが対応されない。相手方カード会社からは、請求を2カ月保留にすると連絡があった。2回目の施術代金は現金で支払うので、回数券代は全額返金してほしい。

#### <相手方整骨院の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を一部認める。

回数券代は返金するが、カード決済にかかる加盟店手数料約6500円を負担してほしい。2回目の施術代金については回数券1回分（割引料金）ではなく、正規料金約8000円を支払ってほしい。

#### <相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

取引内容の詳細については把握できないため、申請人と加盟店との間での解決を望む。両者での話し合いの間、請求は保留とする。話し合いの結果、カード処理の必要があれば協力する。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人および相手方整骨院から施術時の様子や回数券購入の経緯等を聴取した。

申請人は、相手方整骨院の施術によって腰痛の症状が悪化したかどうかは因果関係が定かでないことから、回数券の清算ができれば、以後相手方に症状悪化について損害賠償等の請求をするつもりはない、との意向を述べた。

相手方整骨院は、回数券の代金返金には基本的に応じる意向ではあるが、相手方カード会社から、カード決済手数料（約 4%）が控除された立替払金が既に入金されていることから、カード決済のキャンセルを行うことは難しく、手数料控除後の立替払金額を返金したいと主張した。

仲介委員は、同手数料は相手方整骨院とアクワイアラーとの間の契約によるものであり、申請人負担とすることは妥当でないと指摘し、調整を図った。その結果、申請人と相手方整骨院は等分で負担することに合意し、申請人が同手数料半額その他、2 回目の通院時の施術代金約 8000 円を負担し、相手方整骨院が回数券代からこれらの金額を控除した額を返金するとの内容にて、両当事者間で和解が成立した。相手方カード会社については、カード処理の必要がなくなったため、申請人は相手方カード会社への請求を取り下げた。

## 【事案 28】タレント等養成スクールの解約に関する紛争（10）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成30年7月、インターネット検索で見つけた相手方のボーカルオーディションを受けるため、相手方の事務所に出席した。

後日、オーディションの結果を聞くために事務所に行くと同室に案内され、所属タレントの活動を紹介する動画を見せられた。自分もこのような活動ができると思った。その後、オーディションに合格したと告げられ、相手方から「やってみたいか」と尋ねられたので、やってみたいと答えた。

将来的な夢や仕事で得た収入でやりたいことなどを用紙に記入し、面接を受け、その中でボイストレーニング24回、育成コンサルティング6～8回が受けられる約58万円のレッスンの説明があった。レッスン期間中からライブ出演などの仕事を紹介すると説明を受け、音楽活動で収入が得られると思い、契約した。契約書は、分からない部分があれば質問してほしいと担当者から言われただけで、相手方から口頭での説明を受けていない。

その後、相手方からすぐに支払うことができる金額を聞かれ、躊躇していると、収入や支出・貯金の金額をしつこく聞かれ、30万円を現金で支払うよう言われた。ATMで30万円を引き出したが、冷静になり他の人に相談したいと言ったところ、担当マネージャーから「自分がマネージャーであり、他の人は関係ない。領収書は既に発行している」と支払いを強要され、泣きながら支払った。残金は後払いになり、契約書や領収書などを受け取った。

令和元年6月までボイストレーニング12回、育成コンサルティング3回を受講したが、仕事を紹介されたことは一度もなく、ホームページやSNSで所属アーティストとして紹介されたこともない。レッスンの内容も以前通っていたスクールと比較しても劣っており、事前の通知もなく講師が変わったこともあった。

レッスンの残代金は、平成31年4月までの間に合計7万円を支払った。令和元年6月に地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。契約をなかつたことにし、支払った37万円を返金してほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人と事務所で話をした時、仕事で得た収入でやりたいことを用紙に記入してもらうことはなかった。通常はレッスンだけだが、申請人がコンサルティングを受けたいと希望したため、同じ費用で半分ずつ受けられると伝えたとこ、申請人は当社に所属すると述べた。契約書を一度持ち帰ることを勧めたが、申請人はこのまま費用面の相談をしたいと言ったので、頭金として30万円を受け取った。残金は振り込みによって支払われ、無理なく支払うことを約束している。

領収書を先に作成したという理由で支払いを強いることや、泣きながら支払う人から金銭を受け取ることはあり得ず、仮に事実であったとしても申請人はすぐにやめる旨を主張するはずである。

レッスンやコンサルティングを受けてから、いくつかの案件のダイレクトメールを受け取って

おり成果は出ていたが、数カ月がたった頃に、申請人が講師の変更やレッスン・コンサルティングの当日にスケジュールの変更を要望するなどしたため、要望に応えるように環境づくりに専念していた。

## 2. 手続の経過と結果（和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から契約の経緯や解決意向を聴取した。

申請人は、支払ったレッスン料の全額返金を強く求めた。

相手方は、当社はタレントの専属契約を締結するが、レッスン期間中に仕事を紹介するわけではないため特定継続的役務提供には該当せず、クーリング・オフの適用除外と考えていると述べ、弁護士の見解を得た上で判断しており、返金することはできないと主張した。その上で、早期解決のため、未払いのレッスン代金約21万円の請求を行わないことであれば和解に応じると述べた。

仲介委員は相手方に対し、契約時に役務契約書と包括的エージェント契約書が同時に交付されており、エージェント契約が任意の内容であることが説明されていないことから、申請人が、本件契約を締結すれば相手方から仕事が提供されると誤解する可能性があることは理解できると述べ、相手方において説明不足があった点は問題ではないかと指摘した。また、本件契約は業務提供誘引販売取引に該当する可能性があることを指摘した。その上で、担当者が契約時に申請人に対して具体的にどのような説明を行ったのか担当者に確認するよう求めた。併せて、支払ったレッスン料の半額相当を返金する案を提示したところ、相手方は持ち帰って検討することとなった。

第2回期日において、相手方は、担当者が十分に説明を行ったことを確認したと述べ、社内で検討した結果、返金には応じられないが、早期解決のため、未払いのレッスン代金約21万円の請求を行わないことであれば和解に応じると、従前と同様の回答を示した。申請人がこの提案に応じたため、当事者間で和解が成立した。

## 【事案 29】子ども用自転車による手指切断事故に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 28 年 1 月、申請人代理人がインターネットで、長女（当時 5 歳）のために相手方製造の子ども用自転車を購入した。本件自転車は車輪サイズが 16 インチ、取扱説明書や保証書は付属していなかった。

同年 3 月、自宅の玄関から申請人である三女（当時 1 歳 2 カ月）の悲鳴と泣き声が聞こえたため、申請人代理人が駆け付けたところ、申請人の右手人さし指の先端から大量に出血していた。すぐそばでは、補助輪により自立した状態の本件自転車のサドルに次女（当時 3 歳）がまたがっていた。すぐに受診し、止血処置を受けた。当日夜、申請人代理人が本件自転車の後輪部分のチェーンに申請人の切断された指先が挟まっているのを見つけたが、事故から時間が経過しており、また断端部の損傷の大きさのため、縫合はできなかった。その後、通院を重ねた結果、受傷時は爪部分を失っていたが、爪は再生した。ただし、手指の先端部を欠損しているため、爪の先端は皮膚に沿うように丸まっている。

同年 4 月、いったん治療が終了し、以後は半年から 1 年ごとに形成外科で経過観察を続けている。また、爪<sup>そうこうしきそはん</sup>甲色素斑が生じたため、皮膚科にも年に 1 回、通院している。成長が終わった段階で機能的および審美的な回復を図るため、形成外科手術の必要性を検討することになっている。

同年 5 月、申請人代理人が本件自転車を購入した店舗に補償について尋ねたところ、「本来の用途外の使用のため、製造物責任法（PL 法）の適用はなく、補償義務もない」と言われた。

平成 31 年 3 月、地元の消費生活センターに相談し、法律相談を受けた上で、相手方に損害賠償を求める書面を送付したが、回答がない。治療費や後遺症慰謝料および逸失利益等の合計約 191 万円を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思はない。

申請人の請求を認めない。

製品の欠陥による事故ではなく、用途外使用時の事故のため、補償の義務はない。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日では、相手方から、①幼児用自転車は年間 2 万台弱を製造しているが、本件のような事故は起きていないこと、②取扱説明書は必ず添付されており、そこには「前・後車輪、ギヤクランク、チェーン部が動いているときは手、足を触れないでください。特に掃除やお子さまが遊んでいるときなどに回転部に手や足を突っ込まないように注意してください。」と明記の上、イラスト付きで表示していること、③本件事故は、自転車ペダルを後ろにこいでいるときにしか起きないため（その意味では用途外使用時の事故）、チェーン部分全体をカバーで覆う必要性が高いとは考えておらず、全体をカバーで覆っている幼児用自転車はほとんど見受けられないこと等を述べた。また、本件事故は気の毒だと思うが、本件商品に欠陥があったわけではないので、補償や見舞金の支払いはできないとの見解を表明した。

他方で、申請人は、全体をカバーで覆っている幼児用自転車も存在し、カバーで覆っていれば本件事故は発生しなかったこと、また、国民生活センターで同種の相談・解決事案（事業者側に責任があるとして多額の金額が支払われている事案）が存在することなどを述べた。

仲介委員は、双方の解決に向けての意向も聴取した上で、期日終了後、国民生活センター法 25 条に基づき、相手方が申請人に対して 10 万円の見舞金を支払うことや法的責任の所在とは無関係に再発防止の約束等を盛り込んだ和解勧告書を両当事者に送付した。その際、和解勧告を行う理由について、本件手続で解決できなかった場合の見通し、本手続内で解決することの双方のメリットや、何より話し合いにより本件を解決することが望ましいことを詳細に記載した。その概要は、申請人にとっては本件自転車の欠陥（通常有すべき安全性を欠いていたこと）の立証は容易ではないと考えられる一方で、相手方にとってはかかる要件該当性が法的あるいは規範的に有すべきかどうかで判断されるものであり、大量に販売してきた過去の慣行や現状では決せられない面がある上、全体をカバーで覆っている幼児用自転車も存在することや類似事例があることから該当する可能性も一定程度あること、裁判となれば双方が労力や諸費用を費やし公の手続で争うことになること等を指摘し、検討を要請した。

後日、当事者双方から和解勧告書の内容に従うとの回答があり、和解が成立した。

## 【事案 30】 定期保険特約付終身保険の約款等に関する紛争

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成7年7月、職場に出入りしていた相手方の保険外務員に生命保険の設計書の作成を依頼した。その際、貯蓄性のある一時払い保険について話したところ、10年定期を紹介された。銀行の10年定期預金と同様だと誤認し、保険料払込期間20年、一時払い保険料（保険期間10年）約168万円、毎月の保険料が当初10年間は約2万6000円、後半10年間は約1万3000円の定期保険特約付終身保険の契約を締結した。

ところが一時払い保険料を支払い後、相手方から「中途一時払い手続完了のご通知」との書面が届き、「一時払い保険部分については、保険期間中に契約が消滅（解約・死亡など）した場合でも、保険料の払い戻しはありません。一時払い保険部分だけの解約はできません」と明記されていた。このことは契約前に知らされておらず、もし知っていれば契約しなかった。

また、20年間の保険料払込期間が終了後、いくつか選択肢があり、そのうちの「10年確定年金コース」を選択した。契約時の設計書の試算では、年間約53万円を10年間受け取れる（累計額約531万円）とされていたが、「保険掛金運用の経済環境悪化のため、原資が不足している」との理由で、年間約64万円を5年間受け取れる（累計額約320万円）と一方的に変更された。

いずれも納得できない。約款ではいつでも解約できる旨が規定されているので、一時払い保険料を返金してほしい。また、年金総額の減額理由を説明し、その理由が不適切な場合には契約当初の通りに年金を支払ってほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手続に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

中途一時払い特約を解約した場合には保険料の払い戻しはないが、解約返戻金として返金することになっている。一時払い保険部分だけの解約ができないことは、「保険料中途一時払い特約条項」に明記しており、申請人も手続時に認識していたものとする。なお、一時払いと平準払いを同じ割合で減額することは可能であったため、申請人からの申し出があれば調整できたが、これまで申し出はないため、さかのぼっての対応はできない。

また、年金額は、責任準備金と社員配当金額の合計額を基準に、特約の付加日における当社の率により計算すると定めている。責任準備金の金額は加入時から変更していない。社員配当金額は、毎事業年度の剰余金額を基に算出されるため、一定額が確定されている性質のものではない。なお、保険設計書には、参考として契約当時の予定利率等により算出された年金額を記載している。作成当時の配当率が契約後も継続したとして算出した社員配当金および契約当時の当社の率を記載している。当社保険約款に基づく適正な契約管理の下、年金額等を決定しており、申請人の意向に沿うことはできない。

### 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日では申請人から聴取を行った上で、相手方に対し、①一時払い保険部分について、（一時払い部分だけの解約はできず）「保険料の払い戻しはありません」と記されており、

保険契約者としては解約返戻金を含めて戻ってくるお金はないと誤解することがあり得るところ、実際には解約返戻金が生じる場合もあるのだから、表現を改めるべきではないか、②設計書における試算について、予定利率により算出された金額の記載だけだと年金額が変動するリスクについて誤解を招くので、ワーストシナリオを含め年金額の変動幅や変動原因を記載するべきではないかと指摘した。相手方は、①保険料中途一時払い特約は、現在新規に加入できる生命保険には付帯できない特約である（現在、この特約を新規に販売していない）、②現在、設計書は、契約時の配当率に基づく予想配当金額は表示しないように変更しており、設計書においては配当金がないものとして提示しているため、設計書に記載された金額よりも将来受け取る年金が極端に下がることはないと述べた。また、申請人の主張する10年確定年金が一方的に5年にされたことについては、10年間年金を支払うだけの原資が確保できなかったことから、10年確定年金は支払えないこととなったが、5年確定年金は用意できたため、これを支払うこととした、一方的に期間を短縮したものではないと説明した。

仲介委員から申請人に対し、相手方の対応を伝えた。その上で、本件は時効および除斥期間の問題も含め損害賠償請求は難しいとの見解を示し、本件を不調で終了とした。



## 【事案 31】クレジットカードの不正利用に関する紛争（19）（20）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年7月、仕事帰りになじみの飲食店2軒で飲酒し、現金で支払い、店を出た。自宅に帰ろうと歩いていたが、少し飲み過ぎていたためふらついており、その後の記憶は不明瞭である。途中で3～4人の集団に囲まれたという印象はある。

約2時間後、目を覚ますとタクシーで自宅近くの交番に着いており、ズボンの後ろポケットに入れていた財布がないことに気付いた。その場で交番の警察官に事情を説明したところ、いつ・どこで・誰に盗まれたかが不明なため、遺失物届として受理された。財布には運転免許証、健康保険証、相手方カード会社Aと相手方カード会社Bのクレジットカードなどが入っていた。

動揺していたことに加えてその場で相手方等の連絡先が分からなかったため、翌朝、自宅に帰ってから各会社に電話し、利用停止にしてもらった。しかし、既に相手方カード会社Aではキャッシング20万円と新幹線回数券代約16万円、相手方カード会社Bでは新幹線回数券代約16万円が不正利用されていることが判明した。すべてのカードの暗証番号は同一にしていたが、推測されやすいものではなく、財布に暗証番号のメモ等を入れていないし、口外もしていない。その後、相手方カード会社Aと相手方カード会社Bに調査を依頼したところ、後日、不正利用の時間・場所・金額を教えられたが、暗証番号が一度も間違えずに入力されているため、規定により補償できないと言われた。

後日、警察に相談し、防犯カメラの映像を確認したところ、知らない人物が映っていたので、占有離脱物横領罪で被害届を提出した。

8月、相手方カード会社Aと相手方カード会社Bに再度確認したが、補償対象外であると再度回答された。各社に対して支払い済みの不正利用分約36万円と約16万円を返金してほしい。

＜相手方カード会社Aの主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人は、飲食店で支払いをしてから翌日交番に到着するまでの記憶が不明瞭であったと自ら主張しており、飲酒により相当な酩酊状態であった間に当社発行のクレジットカードの占有を喪失したと主張している。この申請人の主張が正しい場合には、申請人の行為はカード保管に関する注意義務違反に該当する。

また、初回のキャッシング利用からその後のショッピング利用に至るまで、すべての取引において1回目で正しい暗証番号が入力されていることから、入力者が申請人自身か、入力者が事前に暗証番号を認識していたと推定される。入力者が申請人ではないとしても、申請人は、同じ機会に占有を喪失した相手方カード会社Bのクレジットカード等にも共通の暗証番号を登録しており、当時申請人が、記憶が不明瞭になるほど酩酊状態にあったことを踏まえると、申請人の暗証番号管理に過失があったものと推認される。

以上の通り、本件取引に使用された暗証番号が当社登録の暗証番号と一致しており、申請人の暗証番号の管理に過失があったと推認されるから、会員規約により、各取引により生じた損害は申請人の責任となる。

<相手方カード会社Bの主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

申請人が利用の覚えがないと申請した取引は、いずれも暗証番号が一度も間違えることなく一致している事実により、暗証番号の管理に当たって申請人に過失がないことが明らかではないため、会員規約により補償できないと判断した。従って、申請人の請求を認めることも補償判断を変更することもできない。

## 2. 手續の経過と結果（一部和解）

仲介委員は、第1回期日において、当事者から本事案の経緯等を聴取した。

申請人は、クレジットカード2枚の暗証番号は同じだが、推測されるような番号ではなく、暗証番号が特定されてしまった理由に全く心当たりがないと述べた。また、2軒目の飲食店を出てからタクシーで目が覚めるまでの数時間の記憶がなく、どのような経緯でクレジットカードがなくなったのか、詐欺や恐喝等をされたかどうかとも全く覚えていないとのことだった。

相手方カード会社Aは、暗証番号が正確に入力されている以上、会員規約に従って補償対象とはならず、申請人が負担することになる、記憶のない約2時間に何があったのかを申請人に説明してもらい、過失がないことを立証してもらわない限り、検討することは難しいと主張した。仲介委員は、中間的な解決を図ることはできないかと提案したが、相手方カード会社Aは、本事案については話し合いによる解決は困難であると繰り返し述べた。

仲介委員は、相手方カード会社Aとの紛争については、和解が成立する見込みがないと判断し、本手續を終了させるに至った。

相手方カード会社Bは、入力されたクレジットカードの暗証番号は一致しており、申請人に全く過失がない状況での詐欺や恐喝等の事件ではないことから補償対象にならず、補償に応じることは難しい、過失がないことの立証責任は申請人にあると主張した。仲介委員は、相手方カード会社Bに対し、歩み寄りによる解決を図るよう検討してほしいと述べたところ、持ち帰って検討することとなった。

第2回期日において、相手方カード会社Bは、社内で検討した結果、紛争の早期解決のため、6万円を返金する和解案を提示し、申請人がこれに合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 32】スマートメーターへの取換工事に起因する損害に関する紛争

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 26 年にハウスメーカーにて戸建住宅を新築し、相手方から電力供給を受けていたが、令和元年 5 月、A 社に電力供給を切り替えることとした。

後日、相手方から、スマートメーターへの取換工事（以下「本件取換工事」という。）の日程が決定したこと、工事後のトラブルについて一切責任を負わないことの連絡があり、了解した。

本件取換工事当日、相手方担当者から「スマートメーターへの取換工事は 10 分程度で終わる。工事中はブレーカーを落とすため停電するが、終われば元に戻る」と説明があり、工事を開始した。工事前に相手方担当者にコンセントを抜いておく必要はないか念のため尋ねたところ、他の家庭でもそのまま工事しており、特に必要ないとの回答であったため、抜かなかった。

工事後に相手方がブレーカーを操作した後、家の中でコツンという音がして洗面所の換気扇付近で焦げ臭いにおいがした。その後、再度ブレーカーを上げても換気扇や浴室暖房乾燥機、エアコン、冷蔵庫が動かなくなっていた。

後日、相手方およびハウスメーカー立ち会いの下、電気工事業者に調査してもらったところ、門灯の配線で漏電していたが、他に漏電箇所は見つからなかった。

各家電製品のメーカーに調査を依頼したところ、換気扇、浴室暖房乾燥機、エアコンの故障原因は過電圧との報告があった。

門灯と室内家電製品は回路が別になっており門灯の回路で漏電したことが原因とは考え難いし、相手方からは工事前に注意事項などが記載された書面も受領していない。

相手方から、本件取換工事による家電製品の故障について、書面での回答はできないと連絡があった。

換気扇はハウスメーカーの負担により交換されたため、浴室暖房乾燥機とエアコンについて、故障原因調査費と交換費用の計約 17 万 3000 円を支払ってほしい。

#### <相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

工事の前日、申請人にはスマートメーターへの取換工事による停電によりお客様設備の破損が生じたとしても、一切その責任を負いかねること、工事を安全に施工するため申請人自身で開閉器を切っていただくことを事前に伝え、了承を得ている。

当日、担当者は、申請人に電化製品の電源を落とす、または電化製品のコンセントから抜くことを依頼し、その後、開閉器が切れていなかったため停電の可否を確認し、「停電しても大丈夫」との返答を受けた後に開閉器を切った。工事後、担当者は、結線・端子の締め付け、電圧確認などを行い、異常がないことを確認して開閉器を入れた。その後、開閉器が切れたため、申請人立ち会いの下でスマートメーターの結線・端子の締め付け確認を行ったが、間違いはなかったため、スマートメーターへの取り換えが原因で開閉器が切れたものではないことを申請人に説明した。

当社は申請人宅のスマートメーターへの取換工事を適切に実施しており、当該工事において当社の責任となるような事由は確認されておらず、公平・中立が求められる一般送配電事業者とし

て補償の求めに応じることはできないため、申請人にその旨を理解いただきたい。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、期日において、相手方に対し、各家電製品のメーカーから提出された報告書によると、家電製品の故障は過電圧が原因である可能性が高く、本件取換工事の直後に事象が発生したことからすると、相手方において何らかの過失があったのではないかと指摘した。

相手方は、本件工事の担当者は工事を担当して数年の経歴があり、工事前には申請人に対しコンセントを抜くよう依頼するとともに、ブレーカーが落ちた直後に作業ミスがないか再度点検したものの、結線や締め付けに問題が見受けられなかったことからすると、開閉サージ（ブレーカーの開閉操作によって発生する過電圧）や雷サージ（雷の影響によって発生する過電圧）の可能性も否定できず、工事に何ら過失がない中で補償に応じることはできないと述べた。

仲介委員は、本件紛争については和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

なお、工事前の説明内容について両当事者の主張する事実関係に食い違いがあることは、相手方が注意事項等を記載した書面をあらかじめ申請人に渡していなかったことが一因であるため、今後は事前説明を徹底するとともにチェックシートを作成するなどトラブルの未然防止策を講じるよう付言した。

## 【事案 33】投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争（7）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 11 月初旬、相手方販売会社主催の資産形成セミナーに参加し、マンション投資を勧められた。初めての投資方法で、多額のローンに不安を感じたが、他人に相談しないよう言われた。後日、頭金 10 万円で入手できる投資物件があると紹介された。知人に相談したいと申し出たが、その間に他の人が先に契約してしまうので相談しない方が良いと言われた。

不動産価格が 2000 万円を超えるが、銀行から融資が受けられる、家賃収入があり、がん保険等が付き、税金還付もあるので 2 年目からその年の収支はプラスになる、実質的な自己負担は毎月 1500 円程度で、10 年後ごろから全体収支もプラスになる等説明を受けた。相手方販売会社の担当者は疑問点にすべて答えてくれる等、非常に信用できる人だと思った。説明された内容からも、この投資は低リスクで運用できるものと感じ、契約することにした。2 日後、喫茶店で、重要事項等の説明と書面交付を受け、署名・押印し、手付金 10 万円を渡した。

翌週、物件の購入手続に向いたところ、相手方販売会社から、さらに良い物件が出たとして別のマンション（販売価格約 2650 万円。以下「物件①」という。）を紹介された。物価変動や収支計算について特に資料や説明はないまま契約することとなった。手付金は最初に契約した物件を双方合意で解約し、流用することとなった。

12 月中旬に物件①のローン契約をしたが、銀行ではなく相手方ローン会社により融資された。

翌週、相手方販売会社より新築マンション（販売価格約 3660 万円。以下「物件②」という。）を追加で紹介された。多額のローンが重なる不安を理由に断ったが、未入居リスクも低く、家賃保証サービスの契約も不要、特別に 102 万円値引く、税金対策になり、10 年後ごろに物件①が損益分岐点を超えたら売却し、物件②の返済に充てれば良いと言われ、信じてしまった。

平成 30 年 12 月下旬、相手方販売会社の担当者と喫茶店で面談し、物件②の手付金（10 万円）を支払い、重要事項説明書と売買契約書に署名・押印した。物件②も相手方ローン会社によるローンとなった。確定申告の書類は相手方担当者が作成した。

平成 31 年 4 月上旬、相手方販売会社の担当者の友人と称する保険会社から外貨建て保険を勧誘され、不審に思って親戚に相談し、本件契約がリスクの高い投資だと気づき、物件①および物件②の買い戻しを求めたが断られた。

契約をなかったこととして、既払い金の返金と契約金額による物件①および物件②の買い戻しを求める。

＜相手方販売会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

契約前の説明では、収支計画、早期にプラスになる可能性は示したが断言はしていない。断定的な説明もしていない。物件①の説明に際し、複数の資料を用いて収支見込みを説明し、シミュレーション結果を踏まえ、申請人は納得した上で契約に至ったと認識している。物件の運営はサブリースとしており、借上金額は 2 年ごとに見直す等の説明を行い、契約内容の確認書面にて申請人の記名・押印を受けている。

値引きについて、当社は物件本体価格について割引はしておらず、金融機関事務手数料等の諸

経費について当社負担としたことから、それらの費用と認識が混同していると思われる。

当社は本件契約に際し適切な販売行為をしたと考えているが、申請人に販売した物件の買い取りを行うことで紛争の早期終結を図りたい。既に発生している経費や、今後発生する費用等を踏まえ、相談したい。

<相手方ローン会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

本事案については、相手方販売会社が物件①と物件②を買い取ることで解決するとの方針を聞いている。なお、申請人と融資の面談をした者は、当社が委託した仲介事業者であり、申請人の物件購入意思や支払能力について確認をしたもので、最終的な与信判断については、面談結果を基に当社の責任で行っている。

## 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、各当事者より契約経緯の詳細や、与信状況、紛争解決に向けた意向を聴取した。申請人と相手方販売会社の間では、物件の勧誘の際に提示された値引き額の位置付け等、部分的に主張の相違はあるものの、金額面の認識や経過の相違は見当たらなかった。

仲介委員は、申請人の残債務の状況や、物件買い戻しにより発生する諸費用、運用により発生している家賃等の収益、相手方が負担した費用等の状況を考慮し、本事案の契約の清算方法について、各当事者の意見や希望を聴取し解決案の検討を行った。

仲介委員は、（1）相手方販売会社が物件①および物件②を申請人の残債額で買い戻し、（2）申請人は残債額を相手方ローン会社に一括返済し、（3）相手方ローン会社は繰上返済手数料を免除、（4）申請人と相手方とは、これまでに生じた負担を、お互いに相手方に請求しないとした解決方針を提案したところ、これに各当事者が応じ、後日、相手方ローン会社が精査した残債額に基づいて和解が成立した。

## 【事案 34】 レンタカーの補償金に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年8月、相手方のサイトでレンタカーを申し込んだ。その際、免責補償にも加入した（以下「本件補償制度」という。）。数日後、店舗で代金と免責補償費合計約5000円を支払い、車を借りた。その際、「本件補償制度は、運転者に100%責任のある事故は対象外である」との同意書に署名を求められた。担当者と車体を確認した際、細かい傷等はチェックシートに記載がなかったが、そのまま署名した。

同日、車を返却した時に相手方から左側ドアの傷を指摘された。覚えがないと伝えたが、「賃貸中の損傷は、過失の有無に関係なく、免責補償は受けられない。補償されるのは、監視カメラ等の証拠によって第三者により損傷を受けたことを示せるなど、賃借人の責任外の場合などに限る。ノンオペレーションチャージ（車両が営業できない期間の補償金額。以下「NOC」という。）2万円と免責額5万円を支払ってほしい」と言われた。NOCについては同意書にも書かれていたので、支払うことに同意したが、免責額については持ち帰って検討したいと伝えた。相手方の求めで、書面2通に氏名等を記入した。

翌日、相手方に連絡し「過失の有無に関係なく、免責補償は受けられない」旨は同意書に記載がないと伝えたが、相手方から「ウェブサイトにて約款を掲載している」と言われた。同年9月、相手方から未払金自認書および自己負担金支払自認書等が郵送されてきた。車の返却後に記入した書面だったが、記入時にはなかったはずの支払金額が記入されていて驚いた。同月、相手方から改めて免責額5万円の支払いを求める回答が届いた。

契約前にサイトで約款の確認は求められておらず、店舗でも事前の説明は受けていないので、納得できない。請求を取り下げしてほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は、補償制度の適用対象外となる「運転者に100%責任のある事故」に該当するかどうかは、出発前に賃借人が確認したチェックシートにより立証できると考えている。このため、規約の解釈について申請人の主張と相違はあるが、早期解決のため、申請人に対する車両免責額の請求を取り下げ、NOC2万円を返金することにより解決を図りたい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から事情を聴取した。貸出時のチェックシートにより、借り主の過失まで立証できるかという点については双方の見解に隔たりがあったものの、相手方は申請人の希望に全面的に応じる姿勢であったことから、和解内容を調整し、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 35】 建築設計契約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 30 年 2 月、移住のための土地を購入した。同年 6 月、設計依頼先として、相手方に興味を持ち、相手方代表者と会った。7 月に移住先の土地と自宅を見てもらい、生活の仕方などを話した上で、ラフデッサンと設計のたたき台の作成を依頼した。

同年 9 月、相手方から設計図と見積書（約 5100 万円）が提示された。未定の項目が多く今後金額が増えると思ったため、提示された見積額ぐらいでお願いしたい、と伝えた。

相手方に促され、基本設計申込書にサインした。申込金（約 50 万円）は設計施工請負契約の支払いに充当されると説明されたが、契約に至らなかった場合、申込金は返金不可という点については説明がなかった。サインした時には、申込書の返金不可の記載には気付かず、控えは渡されなかった。後日、申込金を支払った。

相手方設計担当者と現地下見を含む打ち合わせを行い、ラフデッサンをメールでやりとりし、11 月に設計担当者から設計図と概算予算計画書（約 5600 万円）を提示された。5000 万円くらいにしてほしいと要望した。翌年 1 月、修正設計図が提示されたが、見積書の金額が約 6500 万円となっていたため、予算額になるよう強く要望した。

同年 2 月、相手方設計担当者に対し、設計に不満はないが見積もりに不信感があると伝え、なぜ高額になったのか尋ねると、見積書は施工管理者が作成しているとのことだった。

同月、相手方設計担当者に設計施工請負契約締結の延期を申し入れた。自身で見積もりを行ったところ 4800 万円になったため、相手方設計担当者に伝えた。その後、相手方設計担当者から、約 4800 万円になったと報告を受けたが、不安感が増し、相手方に、信頼を失ったため解約したいと伝えた。実費相当分 10 万円を除いた申込金の返金を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の主張については、何を問題として、何を根拠に基本設計申込金から 10 万円を控除した金額の返金を主張しているのか、申請書からでは分かりかねる。期日にてこの点を委員からも説明を受けた上で、対応を検討したい。

申込金について、返金できない旨を申込書に記載しており、通常、口頭で説明し、申込書の控えは後日郵送するか次回打ち合わせ時に交付している。基本設計は実施しており成果物も交付しているため、申請人の請求には応じられない。

### 2. 手續の経過と結果（不調）

仲介委員は、第 1 回期日において、両当事者から、解約の経緯等につき聴取を行った。

申請人は、相手方は予算内で設計をせず、繰り返し高額の見積金額を提示し、申請人が自身で行った見積もりを提示したところ、急に予算内の見積もりを提示しようとした、これらの対応は適切でなく、予算内の設計図書の作成でなければ仕事を行ったとは評価できない、と主張した。

相手方は、設計を詰めていく中で、依頼主の希望の設計を実現しつつ施工金額も予算内に収まるよう調整を繰り返すことや、希望の設計を実現するために予算超過となった場合に、超過分を



値引きするケースもあり、今回の設計および見積額の提示の過程は特殊ではないと述べた。

一方、今回は、夏までに移住したいとの申請人の希望に応えるべく、春先に申請人参列の上で地鎮祭を行い、実施設計書面の作成や確認申請書類の準備等、前倒しで作業を進めた事情があり、相手方が行った業務を報酬として算定した場合には、申込金額を大きく上回ると主張した。

仲介委員は基本設計業務の履行の程度を確認するため、相手方に成果物の提出を求めた。

期日間に相手方より成果物が提出され、「建築士事務所の開設者がその業務に関して請求することのできる報酬の基準」（国土交通省告示第98号）に照らして、その内容を確認したところ、相手方は基本設計に関する標準業務を履行しているものと考えられた。また、同基準により報酬を試算したところ、申込金額を超過することが推測された。

第2回期日で、仲介委員は、相手方の行った業務に関する評価を両当事者に伝えた。また、申請人に対し、最終的に相手方は予算内の設計を行い、その提示のためのアポイントをとっていたが、申請人がそれをキャンセルした経緯に照らせば、相手方に契約内容の不履行があるとはいえないと指摘した。その上で、設計のやりとりの中で信頼関係を喪失したことや早期紛争解決の観点から、譲歩する余地があるか、両当事者に確認した。申請人は約30万円の返金での和解を希望すると述べたが、相手方はこれに応じず、返金の意思はないと明確に述べたため、仲介委員は和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 36】 終身保険の解約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

#### <申請人の主張の要旨>

平成 30 年 7 月、相手方代理店が自宅を訪ねてきたので、妻と共に話を聞いた。相手方代理店は「申請人名義の口座残高が一定額を超えている。監査が入ると大変なことになるので、口座残高のうち 500 万円を別の形で預ければよい。申請人の死亡時には奥さんが受取人となり、すぐに引き出すことができる」と説明した。このままだと問題になるのであれば、相手方代理店の提案に従おうと思ったが、「500 万円預けるのに 140 万円かかる」と言われた。不思議に思ったものの、仕方がないと思い、書類に署名した。その後、約 630 万円を振り込み、相手方保険会社から保険証券が送付されてきたが、監査に支障がなくなったという安心感から確認もせず、そのまま保管していた。

同年 12 月、確定申告の書類が届き、初めて生命保険を契約したと知った。

平成 31 年 3 月、相手方らの勧誘が問題になっていることをニュースで知った。地元の消費生活センター等に相談し、相手方らに本件契約を白紙にするよう求めたが、応じられないと言われた。契約をなかつたこととし、返金してほしい。

#### <相手方保険会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

解決金の支払いにより解決を図る意思がある。

平成 30 年 7 月、相手方代理店が勧誘のうえ、申請人から、基本保険金額 500 万円、85 歳払込済定額型終身保険の申し込みがあった。なお、家族の同席を求めたところ、申請人から断られたため、相手方代理店の管理者から申請人に電話確認を行った経緯がある。

相手方代理店が勧誘した際、申請人から、相手方保険会社の年金には加入しているが保障がない、掛け捨て部分が高いとの発言があったことから、本件契約が生命保険契約の申し込みであったと認識していたのではないかと考える。また、本件契約の申し込みに当たり、意向確認書、契約内容確認書、保障設計書等を用いて重要事項の説明を行い、申請人の意向を確認した。さらに、申請人自ら保険料の払込方法を一括とし、健康状態に関する告知書にも記名している。これらのことより、本件契約の勧誘当時、申請人に錯誤があったとは認められない。また、相手方代理店は、預金額を調べることができる立場になく、監査などの説明についても否認している。

以上のことから、申請人の申し出に応じることはできないが、本手續を踏まえ、応分の解決金を支払うことで解決する用意がある。

#### <相手方代理店の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

当社は、相手方保険会社の委託により保険募集等を行っているため、本件契約を無効とし、払込済保険料を返戻する立場ではないが、同社と連携して協力する用意がある。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

期日では、申請人に改めて契約の経緯を尋ねたところ、口座残高が一定額を超えたら駄目と言

われてそれを信じた、相手方代理店は自分の残高を1円単位で知っていた、何を契約したのかはよく分からなかったが、とにかく500万円を預ける必要があると思った、と述べた。

他方、相手方らは、監査など勧誘時の説明について否認した。仲介委員は相手方代理店に対し、実際に勧誘を行った担当者に期日へ出席してもらい、直接、聴取をしたいと伝えたが、相手方代理店は、担当者からヒアリングを実施した上で期日に臨んでおり、会社として対応しているため、担当者の出席は難しいと述べた。

そこで仲介委員から相手方らに対し、契約内容を申請人が理解できていないことや家族の同席を求めた経緯について双方の主張が異なるが、担当者から事情を聴取できないので相手方の主張の立証は不十分であること、申請人の意向確認書には長生きへの備えにチェックしてあるのに、当該契約は終身保険で満期保険金がない契約を締結しており、意向に沿わない契約であることが明らかであることから、本件の解決案としては契約の取り消しと既払い金の全額返金が相当ではないかと伝えた。相手方らは社内で検討したいと述べた。

後日、相手方らから加入時にさかのぼって契約を解消し、返金する旨の回答が寄せられ、和解となった。

## 【事案 37】クレジットカードの不正利用に関する紛争（21）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年6月、就業中、クレジットカード会社（以下「相手方カード会社」という。）から身に覚えのない利用明細がメールで届き、かばんの中に入れていた財布がないことに気付いた。財布の中には相手方カード会社のクレジットカードの他、A社クレジットカード、B銀行キャッシュカード、運転免許証、保険証も入っていた。

相手方カード会社がクレジットカードの発行業務を委託している、相手方受託会社に連絡し、不正利用であると申し出た。A社、B銀行にも同様に連絡し、警察署に届け出た。

2日後、警察の要請で、相手方受託会社らにカードの利用履歴を出してもらったところ、会社の最寄駅の券売機で、申請人が同駅を利用してから20分後に利用されていた。相手方カード会社のクレジットカードについては、10分間で、新幹線回数券約6万円分が2回、約6万5000円分が6回、計約52万円の利用があった。これについて警察署で被害届が受理された。

相手方受託会社から、暗証番号取引のため補償できないと連絡があった。

警察署で、券売機の防犯カメラに、全く知らない男性が映っているのを確認した。また、同一人物の男性が、同駅付近のコンビニエンスストアのATMでB銀行のキャッシュカードを使っている映像も確認した。

消費生活センターに相談し、相手方受託会社に支払停止の抗弁書を提出したが、遅延損害金を含む約53万円の支払催促を受けている。不正利用に関する請求を取り下げてほしい。

なおA社のカード利用分、B銀行のキャッシングについては、両社から不正利用として対応がなされた。

＜相手方カード会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

既に相手方受託会社より、保証債務の履行を受けている。このため、申請人に対する債権を保有しておらず、申請人に何らの請求も行っていない。

＜相手方受託会社の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は、相手方カード会社のカード会員規約に基づき、申請人のカード利用により生じる相手方カード会社に対する債務、および遅延損害金その他一切の債務に対し連帯保証している。

申請人は、令和元年7月請求の利用代金約53万円を相手方カード会社に支払わなかったため、当社が代位弁済を実行した。これにより、当社は申請人に対する求償権を取得し、相手方カード会社が申請人に対して有していた権利を行使できる。

初回ショッピング利用は申請人が本件カードの占有を喪失してから間もない時間で利用されているが、1回で正しい暗証番号が入力されており、その後も1回でこの番号が入力されていることから、入力者は事前に暗証番号を認識していたと考えられる。入力者が申請人でない場合、申

請人の暗証番号管理に過失があったと考えざるを得ない。

この暗証番号は相手方カード会社登録の暗証番号と一致しており、会員規約により、生じた損害は申請人の責任となる。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、当事者らから事情を聴取した。相手方受託会社は、申請人が相手方受託会社の担当者に対し、免許証の暗証番号記録紙も財布に入れていた可能性があるとして述べていたので、運転免許証の暗証番号が本件カードの暗証番号と同一であった可能性があるのではないかと主張した。このことから、相手方からは、利用規約では、暗証番号の管理につき会員が無過失であると相手方カード会社が認めた場合でない限り、たとえ盗用であっても暗証番号取引であれば会員が責任を負うと定めているのであって、本件では無過失とは判断できないため、申請人負担となる、と主張した。仲介委員は、相手方らに対し、本事案は、申請人が財布を紛失したのではなく、警察も盗難届を受理し処理しており、警察で盗用した人物と思われる者の防犯カメラ映像が確認されていること、財布の中に免許証とクレジットカードを入れることは一般によく行われていること等から、①財布が盗難されたこと自体をもって、暗証番号管理に過失があるという判断なのか、②仮に免許証と本件カードの暗証番号が同一で、免許証の暗証番号記録用紙が財布に入っていた場合は、過失があるという判断となるか、相手方カード会社に回答を求めた。また、申請人に対しては、免許証交付主体に免許証の暗証番号を確認すること、および、暗証番号記録用紙が財布の中に入っていないことを示せる事実はないか再確認することを求めた。

仲介委員は、第2回期日において、事前に提出された、申請人および相手方カード会社の回答を踏まえ聴取した。申請人は、免許証の交付主体に確認した結果、免許証は盗難後の再交付時に暗証番号情報も含めてデータが上書きされており以前の暗証番号を確認する方法はないと回答を得た、暗証番号記録紙も他の場所から見つけることはできなかつたと述べた。

相手方カード会社は、財布の盗難をもって過失を認めているのではなく、暗証番号取引が行われたという事実をもって暗証番号管理に何らかの過失があったこと、例えば財布の中に暗証番号記録紙が入っていたことが推認される、また、免許証と同一の暗証番号を設定していること自体が過失となり得る、と回答した。また、規約上の例外判断（会員が無過失であるとの判断）については、個別事案ごとに検討しているが、本件は例外に当たらないとし、この判断を争うならば、司法判断を仰ぎたいとの考えを示した。相手方受託会社も相手方カード会社と同様の見解を示した。

そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。また、利用規約に記載はあるものの、暗証番号取引の場合は、盗用でも、原則、会員負担となることなど、暗証番号管理について一層の周知を図ることを今後検討するよう相手方カード会社に伝えた。

## 【事案 38】医療保険の告知義務に関する紛争（4）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

平成 24 年に子宮頸がんの摘出手術を受けた。その後は半年ごとに検査を受けている。平成 28 年ごろから生命保険会社である相手方の担当者の訪問営業を受けたが、がんの既往歴があることを伝えて断っていた。その際、手術からもうすぐ 5 年になるとも伝えていた。

平成 29 年 2 月、担当者から医療保険の勧誘を受け、既往歴があっても 5 年たっていれば加入できると言われた。同年 9 月、手術から 5 年経過後に受けたがん検診の結果を担当者に見せて保険加入の申し込みをした（軽度介護保険、就業不能収入保障保険、入院保険、女性入院保険、入院一時金保険、手術保険より成る契約。）。その際、半年に 1 度、子宮頸がんと乳がん検診を受けていることを伝えた。乳がん検診にて乳房にしこりが見つかったが、医師から「良性なので経過観察でよい」と言われていたので、そのことについては話さなかった。

平成 31 年 1 月、乳がん検診で、しこりが大きくなっているので除去した方がいいと医師から言われ、同年 3 月に入院し、手術を受けた。同年 4 月、相手方に保険金を請求したところ、支払査定のための医療機関への照会に関する同意書の提出を求められ、応じた。その後、相手方から回答がなかったため、担当者に依頼し、7 月分以降の保険料の引き落としを止めてもらった。

令和元年 7 月、子宮頸がん<sup>しゅりゅう</sup>と乳腺腫瘍の告知義務違反を理由に入院保険、手術保険、女性入院保険、入院一時金保険の契約解除を通告された。そこで、相手方に加入の経緯を説明し再検討を求めた。しかし相手方は、子宮頸がんの既往歴について担当者が聞いたことは認めたものの、手術してからではなく完治から 5 年経過している必要があったため強制的に解除するとの決定は変わらなかった。同年 9 月、解除の対象とされなかった介護保険についても解約書類を相手方に提出した。

契約をなかったことにして支払い済みの保険料約 15 万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

事実関係を再検証した結果、担当者が申請人から子宮頸がんの手術歴について話を聞いた際、年に 1 度受けていた検診を定期検診と誤解して、経過観察中であるかの確認を十分に行わないまま告知手續を案内していたことが判明した。契約時に担当者が適切な対応をしていれば本件契約は締結できなかったと考える。本件における解約返戻金は 0 円であったため、既払込保険料相当額全額を和解金として支払う。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、両当事者から事情を聴取した。その上で、改めて双方の意向を確認したところ、相手方は申請人の希望する解決策を全面的に受け入れる姿勢であったため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 39】出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年7月、22時ごろに台所の排水口が詰まり水が流れなくなったため、インターネットで調べて相手方のホームページを見つけた。

業界最安値で行うと記載があり、「出張費 1000 円＋作業費のみ」「キャンセル料無料」「お見積もり調査無料」と表示されていたので、作業費を確認するために電話したところ、「見てみないと何も言えない。作業費は 8000 円からです」とのことだった。

最も高くなる場合について尋ねたところ、高圧洗浄機を使うのが最も高く、3万 5000 円になるが、高圧洗浄機を使う必要はなさそうなので、おそらく 8000 円で収まると言われ、作業員の派遣を要請した。

24 時ごろに作業員が来訪し、約 5 万円の金額が記載された作業書のようなものを見せられた。質問しても金額の詳細は教えてもらえず、「キャンセルしても 5000 円かかる」と言われ、やむを得ず契約した。

5 分ほどのポンプを使った作業後、代金約 5 万円をクレジットカードで支払ったが、契約書は渡されなかった。

翌日、やはりおかしいと思い消費生活センターに相談したところ、クレジットカード会社は請求を保留してくれたが、相手方は減額交渉に応じなかった。

当初電話口で説明を受けた出張費と作業費の 9000 円を支払う意思はあるが、それ以上の金額を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

電話で問い合わせを受けた際、水漏れの有無を確認したところ、水漏れはないものの詰まりが直らないとのことだったため、道具を使用して直す場合は 8000 円～3 万 5000 円は必ずかかるが、軽度の詰まりに関しては薬剤で直るケースがあり、その場合は 8000 円と伝えている。また、現地でもしっかりと作業工程および金額の詳細を伝え、それでもお願いしたいということで施工に入っている。

当社は、創業当初から顧問弁護士の助言の下、電話問い合わせの段階で、その工事に対して分かる範囲の料金説明をすることとしており、そのことと緊急の工事であることを踏まえると、電話の段階でおおむね契約が成立しており、訪問販売には該当しないと考えている。

しかしながら、申請人が今回のサービスを不快に思い、本申請に至っていることを踏まえると、サービスおよび作業等に至らなかった点がなかったとも言えないため、申請人の主張を尊重し、9000 円に減額することで和解したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、申請人に対して、クーリング・オフの可能性について説明した上で、申請人から 9000 円での和解意向について確認したところ、9000 円であれば支払うつもりで

作業員の派遣を要請しているので、問題ないと述べた。

一方、相手方が指定の時刻に出席しなかったため、出席予定者に電話連絡したところ、期日直前に会社を退職しているため期日には出席できないが、別の者に引き継いでおくと述べた。

相手方は、事前に提出のあった答弁書にて申請人の請求を認めると答弁しており、意思は確認できていること、既にクレジットカード会社を通じて決済金額の修正処理がなされていたことから、仲介委員は、両当事者間で和解が成立したと判断し、後日和解書の取り交わしを行った。



## 【事案 40】シロアリ駆除等契約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和元年6月、申請人は「農業の協同組合からシロアリ駆除を頼まれた」と訪問してきた相手方と、シロアリ駆除の契約をした（内訳は床下消毒、調湿剤、床上げジャッキ。計約70万円）。即日、作業が始まり、翌日完了した。

2日後、相手方から代金の支払いを求められ、申請人は預金を引き出すために、相手方の送迎で金融機関に向いた。その際、金融機関と申請人代理人である申請人の息子との事前の取り決めに従い、金融機関は申請人代理人に連絡をしたが、仕事途中で連絡がとれなかったため、代わりに警察を呼んだ。警察は事情を聴取したものの、支払いを止めることまではできないと言ったため、申請人は預金を引き出して、相手方に代金を支払った。

作業内容がずさんで、高額な支払いに納得がいかず、支払いの翌日、消費生活センターに相談し、同日中にクーリング・オフ通知を発出した。

相手方は消費生活センターに対し、5月上旬に申請人宅を訪問した際に依頼を受け、6月に作業を実施した、弁護士にも相談したが、クーリング・オフができる条件には該当しない、床上げジャッキ分（10万円）の返金なら検討すると主張した。しかし、相手方が最初に申請人宅を訪問したという5月の当日は朝から夕方までデイサービスに出向いており、自宅にはいなかった。この点についてはデイサービス施設等の記録が残っている。納得ができず、再び全額返金を求めたところ、連絡がとれなくなった。

高齢のため、当時のことをほとんど覚えていない。契約をなかったことにし、返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は令和元年5月に申請人宅を訪問し、契約について勧誘を行ったところ、申請人から「家族に話をしなければならないので、1カ月後にまた来てほしい」と言われたため、6月に再度申請人宅を訪問して、契約を締結し、工事を行った。

床下工事は済んでいて、原状回復ができないので、全額は返金できない。契約金額の半額を返金する程度であれば対応したいと考えている。なお、その場合、分割払いで返金することが可能かどうか相談したい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者双方から事情を聴取した。本件契約書は6月の工事日付で交付されているのに対し、相手方が5月に申請人宅を訪れたことを示す資料は何ら残っていないことが確認された。

このため、仲介委員は相手方に対し、本件が裁判になった場合には、6月に相手方が初めて申請人宅を訪れて契約を行ったとして、特定商取引法の訪問販売に該当すると判断される可能性が高く、その場合は、契約書交付から3日後に申請人が発出したクーリング・オフ通知が有効であり、原状回復の可否にかかわらず返金を行わなければならないことを伝えた。また、仮に相手方

が5月に申請人宅を訪れていたとしても、申請人がそれ以降に契約内容や金額を理解した上で相手方に契約をしたい旨を伝えて来訪を要請したことを示せなければ、訪問販売の該当性を免れることはできないと言いつえた。

相手方は上記の指摘には明確に回答せず、自身の経済状態等から、契約金額の半額である35万円の返金が限界であり、それも分割払いでなければ対応できないと述べた。

仲介委員が相手方の主張を申請人に伝えたところ、申請人は早期解決のためこの和解案に合意したため、両当事者間で和解が成立した。

## 【事案 41】結婚式と披露宴の解約に関する紛争（29）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年7月、相手方が運営する式場のブライダルフェアに参加した。見学後、相手方から見学当日値引きとして30万円の割引を適用することができると言われたため、令和2年10月挙式（予算約412万円）の契約を締結した。申込金10万円は返金できないとの説明を受け、了承した上で、クレジットカードで一括払いした。

翌日、他の式場の見学に行き、相手方の契約書を見せたところ、見積もりに入っていない項目があるので金額が上がる可能性があるとの指摘を受けた。相手方に確認したところ、打ち合わせ次第では金額が上がる可能性があると言われ、不安になった。

契約から4日後、相手方にキャンセルの申し出をした（挙式の458日前）。また、キャンセル料の規定は消費者契約法に抵触するので、申込金10万円を返金してほしいと伝えた。しかし、相手方から「キャンセルは了承したが、申込金の返金はできない」と言われた。その後、書面で返金を求めたが、拒否された。納得できない。既に支払った10万円を返金してほしい。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申込金の返金について交渉したい。

申込金については、約款の説明を行っており、返金できない旨を伝えている。また、約款説明の動画を導入しており、申請人らの理解に差異がないようにしている。

見積金額については、参加するゲスト数や具体的な内容を詰めていく中で、当初の見積額が上下することがある。また、他社から指摘された部分を仮にすべて追加した場合の見積もりを作成し、申請人らの不安に真摯に対応している。

長時間にわたる勧誘を受けたとの主張についても、式場の見学、試食、プランナーからの説明に加えて、申請人らだけで話をする時間を30分以上設けるなどを含めた時間であり、不当な勧誘を続けたという事実はない。

当社は可能な限り誠実かつ真摯に対応しているため、当初の合意の通り、申込金を請求することは正当な権利だと認識している。

しかし、紛争を長期化させるのは双方にとって好ましい状況ではないという認識もあるため、今回に限り、申込金の一部返金での解決を図りたい。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は期日を開催し、両当事者から契約の経緯や解決意向等を聴取した。申請人は、見学当日に初めて値引きの話聞いた、5品程度を試食したことなどを述べた。相手方は、契約に際しては十分説明しているが、勧誘のあり方も含め、従業員への教育をさらに徹底したいと述べた。その上で、業界団体が作成したモデル約款にのっとり、2万5000円を解約料として徴収し、7万5000円を返金したいとの和解案を提示した。申請人も和解案に合意したことから和解が成立した。

## 【事案 42】中古車の解約に関する紛争（3）

### 1. 当事者の主張

＜申請人の主張の要旨＞

令和元年8月、オークションサイトに軽乗用車（以下「本件車両」という。）が出品されているのを見つけた。安全点検をしており、目視でほとんど分からない程度だが、フロントフェンダー内側にわずかなゆがみがあるため「修復歴あり」と記載されていた。軽微な修復歴であると認識し、相手方に連絡し、送られてきた注文書にサインをして返送した。

後日相手方に出向き、内外装の傷等を確認した。相手方より、メーター内のランプが点滅するが慣れると言われ、代金128万円を現金で支払い、契約書や車検証等と共に、本件車両を引き取った。

同乗者と運転を交代するため、相手方の店舗から1km程度離れたコンビニエンスストアに駐車させたところ、エンジン警告灯の他、異常を知らせるランプ類が数種類点灯し、解消しなかった。

9月上旬、本件車両のメーカー系ディーラー（以下「ディーラー」という。）で点検を受けたところ、適合しないエンジンに載せ替えられていることが原因と指摘された。

相手方に本件車両の返品を申し出たところ、エンジンが載せ替えられている点は、購入者に対する告知義務はなく、クレームや返品は受け付けないが、工賃を負担するなら適合エンジンを用意すると言われた。後日、相手方から適合エンジンが見つかったと言われたが、工賃の負担には納得できないため、これを断った。

9月中旬、ディーラーから、適合したエンジンに載せ替えるとしてもエンジンマウント（エンジンと車両との連結部分の部品）に亀裂があり、板金修理やフレームの修正が必要な可能性があると指摘された。この時の結果を添えて相手方に、返品・返金か、無償での修理を求めたが、回答は得られなかった。

本件車両を返品し車両代金とディーラー点検費用の返金、または適合エンジンへの付け替え費用、亀裂等の補修費用およびディーラー点検費用の負担を求める。

＜相手方の主張の要旨＞

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

当社は本件車両の販売に際し、車検の再取得、中古車売買に必要な整備や諸経費等の負担について可能な限りサービスを行い、申請人の問い合わせから1週間程度で準備を整えた。エンジンが本来と異なる年式であることは、エンジンを分解しなければ分からないものであり、事業者といえども、本件車両を調達して確認した範囲では判明し得ない。当社がエンジンを載せ替えたこともないし、車検の時も指摘はなかった。

引き渡し当日、申請人にメーター内のランプが点滅するといった説明は行っておらず、申請人が出庫した際、視認できた範囲ではメーター内の異常を知らせるランプは点灯していなかった。

本件車両の点検や整備を含め、販売方法に過失はなかったと考えているが、紛争解決のため、本件車両を当社に持ち込むことを条件として適合エンジンに載せ替えるか、適合エンジン調達費用と交換費用の実費（約18万円）の支払い、あるいは本件車両の買い戻し（50～60万円）のいずれかで解決が図られるよう提案する。

## 2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は期日を開催し、両当事者より契約に至る経緯について確認した。本件車両の引き渡しに際し、ランプ類の点灯に関する説明の有無について、双方の主張が異なっていたが、それ以外の経緯等については、大きな食い違いは見られなかった。

その上で仲介委員は、相手方に対して民法の瑕疵担保責任<sup>かし</sup>について説明し、申請人に対して相手方が紛争解決のために示した解決案を示して意向を確認したが、申請人が期待する解決水準との隔たりが大きく、仲介委員は歩み寄りによる和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。

## 【事案 43】パソコン教室の解約に関する紛争（2）

### 1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 29 年 6 月、相手方が運営するパソコン教室で体験受講した。教室で DVD を見て自分で学習し、分からないことがあればスタッフに質問するという形式だった。相手方の A 店長から、パソコンによる文章作成や図表作成だけでなく、プレゼンテーション資料作成も学べるコースで、特に受講期限もなく資格試験に合格するまで受講でき、受験料も含まれている、コース代金は約 22 万円で入会金は無料である（教育訓練給付金制度の対象講座のため、給付金分を差し引いた金額である）、会員費として毎月約 2000 円を口座引き落としで支払う必要がある、という説明があった。

3 日後、相手方に現金で約 22 万円を支払い、入会した。相手方から契約書面を受け取ったが、契約条項が一部しか記載されていなかった。

7 月に受講を開始した。11 月まで通い 170 講座中 51 講座を受講したが、仕事の都合で行けなくなり、残りの 119 講座は受講できなかった。テキストは一部だけ受け取っていた。

令和元年 7 月、残りの講座を受講しようと相手方の教室に行ったところ、A の後任という B 店長から、受講しているコースは、3～4 カ月講座を受けて期限内に資格試験に合格すると、支払った学費の一部が給付金として戻ってくる制度である、受講期限は 3～4 カ月であり、既に期限が切れているので未受講分を受講するには新たに一講座ごとに受講料を支払う必要がある、と説明を受けた。A から受け取った契約書面には、学習指導の有効期限について特に定めずと書かれているので、会費を支払い続けている間は期限なく受講できると思っていた。追加料金を支払うことに納得できなかったのも、やむなく退会した。会費は令和元年 9 月分まで引き落とされてしまうと説明を受けたため、納得できなかったが仕方なく了承した。相手方から残りの全テキストを渡されたので持ち帰った。

同年 8 月、地元の消費生活センターに相談したが、解決しなかった。平成 29 年 12 月から令和元年 9 月まで（約 22 カ月分）の会員費約 5 万円と未受講の 119 講座分の受講料約 15 万円を返金してほしい。

<相手方の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認める。

申請人の請求内容に関し対応した者が退職しており、事実を確認、追及することが困難である。申請人が解決に納得した後、全額返金する。

### 2. 手續の経過と結果（和解）

仲介委員は、期日において、当事者から契約の経緯等を聴取した。その上で仲介委員は相手方に対して、特定商取引法に基づく法定書面が交付されていないことから、クーリング・オフによる契約の解除と既払い金全額の返金が求められるのではないかと述べた。これに対して相手方は、契約書面のうち、契約内容が記載された部分を切り取って申請人に交付しているため、法定書面を交付したと認識しているが、契約内容および申請人の署名が記載された書面を当社に保管して

いないため、事実を確認するのは困難であると述べた。その上で、早期解決のため、申請人の希望する約 20 万円全額返金するという和解案を提示した。仲介委員が、申請人にこの和解案を提示したところ、申請人が合意したため、両当事者間で和解が成立した。

なお契約書面について仲介委員は、今後のトラブルを防ぐためにも、契約内容および申請人の署名が記載された契約書面を作成し、保管することが望ましいと相手方に伝えたところ、相手方は検討すると述べた。